
JULKISTEN VIHERALUEIDEN YLLÄPIDON LAADUN MITTAAMINEN

Vertailuanalyysissä Case Helsinki, Oslo



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Maisemasuunnittelun koulutusohjelma

Lepaa, 20.12.2012

Satu Karjalainen



Lepaa
Maisemasuunnittelun koulutusohjelma

| | | |
|------------------|--|-------------------|
| Tekijä | Satu Karjalainen | Vuosi 2012 |
| Työn nimi | Julkisten viheralueiden ylläpidon laadun mittaaminen Case Helsinki - Oslo | |

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tilaajana toimi Helsingin Kaupungin Rakennusviraston Katu – ja puisto-osasto. Katu -ja puisto-osasto on ollut vuodesta 2008 alkaen yhteistyössä uusiseelantilaisen yrityksen Yardstickin kanssa. Yhteistyön tarkoituksena on ollut Yardstickin keräämän benchmarking-aineiston avulla vertailla Katu -ja puisto-osaston toimintaa julkisten viheralueiden ylläpitäjänä muihin alan toimijoihin.

Benchmarking-aineisto tarjoaa pohjan julkisten viheralueiden ylläpidon laadun mittaamiselle. Tutkimuksessa Helsingin tuloksia verrataan Osloon, Calgaryn sekä joidenkin pohjoismaisten kaupunkien keskiarvoon. Benchmarking-aineisto esitetään rinnakkain käyttäjätyytyväisyyskyselyn kanssa, joka on toinen tapa mitata julkisten palveluiden laatua.

Helsingin ja Osloon vertailusta selviää, että Helsinki toiminta julkisten viheralueiden ylläpidossa on ”paras tapa toimia”. Käyttäjätyytyväisyyskyselyn tuloksissa oslolaiset ovat hieman helsinkiläisiä tyytyväisempiä julkisten viheralueiden ylläpitoon.

Benchmarking-aineiston ja käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset eivät kuitenkaan ole yksiselitteisiä ja ne vaatisivat vielä jatkotutkimusta. Esimerkiksi Helsingin ja Calgaryn hallinnollisten strategioiden vertailusta saattaisi olla hyötyä Katu -ja puisto-osaston toiminnan kehittämisessä.

Benchmarking-tutkimusta voisi soveltaa myös muille julkisen viheralan osa-alueille, kuten esimerkiksi viherrakentamisen puolelle. Laadukkaan viheralueen ylläpidon pohjana tulisi olla koko puiston elinkaarisuunnittelu, johon kuuluvat myös laadukas vihersuunnittelu ja -rakentaminen.

Avainsanat Julkiset viheralueet, benchmarking, käyttäjätyytyväisyys, laatu

Sivut 37 s. + liitteet 1 s.



Lepaa
Degree Programme in Landscape Design

| | | |
|-------------------------------------|--|------------------|
| Author | Satu Karjalainen | Year 2012 |
| Subject of Bachelor's thesis | Quality in Public Green Area Management. Case Helsinki Oslo | |

ABSTRACT

City of Helsinki Public works departments Street and Park Division is the subscriber of this thesis. Street and Park Division has been co-operating with a New Zealand company Yardstick since 2008. Yardstick has collected benchmarking information about public green area management. The idea of the thesis is to use this information to compare Helsinki with other foreign organizations working with public green area management.

Benchmarking is a way to measure the quality of public green area management. In the research part of the thesis Helsinki is compared with Oslo, Calgary and the average of Nordic cities. The research consists the results of benchmarking and user satisfaction survey.

Benchmarking results reveal that Helsinki public green area management is the "best practice" when compared to Oslo. The park users in Oslo are more satisfied with the public green area management.

In the future the benchmarking material provided by yardstick should be studied more. Comparing management performance strategies in Helsinki and in Calgary could be useful for Helsinki considering future development.

Benchmarking could also be applied to different areas of public green sector such as landscape construction. This is because it is difficult to have quality management without quality landscape construction in public green areas. Green building together with planning and management form the quality in the lifespan of public green areas.

Keywords Public green areas, benchmarking, user satisfaction, quality

Pages 37 p. + appendices 1 p.



KÄSITELUETTELO

Auditointi

Auditointi on objektiivinen tapa selvittää, että auditoinnin kohteelle asetetut vaatimukset on täytetty. Auditointi on laadunhallintaa jolla varmistetaan, että laatustandardit on täytetty. Tässä opinnäytetyössä se tarkoittaa sitä, että benchmarking-aineiston tuottanut Yardstick on pyrkinyt varmistamaan, että tutkimuksen laatukriteerit täyttyvät.

Benchmarking

Vertailuanalyysi, esikuva-analyysi ja vertailukehittäminen ovat suomennoksia benchmarking-termille. Benchmarking-tutkimuksessa yrityksen tai organisaation toimintaa verrataan, toisten yritysten tai organisaatioiden tapaan toimia. Nämä organisaatiot voivat olla oman tai toisen alan toimijoita. Vertaamalla yritetään löytää parhaita tapoja toimia ja ottaa niistä oppia ja pohtia miten niitä voitaisiin soveltaa omaan toimintaympäristöön.

Tärkeimmät suorituskykyindikaattorit (KPI Key Performance Indicator)

Tärkeimmät suorituskykyindikaattorit ovat International Parks-raportissa indikaattoreita, jotka kertovat tärkeimmät tulokset raportin sisällöstä. Näiden tulosten perusteella on jo mahdollista vetää johtopäätöksiä organisaation suoriutumisesta julkisten viheralueiden ylläpidon tehtävissä.



SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | HELSINGIN KAUPUNGIN RAKENNUSVIRASTO | 4 |
| 3 | LAATU | 5 |
| 3.1 | Laadun määritelmiä | 6 |
| 3.2 | Julkisten palvelujen laatu | 8 |
| 3.3 | Julkisten viheralueiden kunnossapidon, ylläpidon ja hoidon laatutyökalut | 9 |
| 3.3.1 | Hoitoluokitus | 9 |
| 3.3.2 | Tuotteistus | 10 |
| 4 | LAADUN MITTAAMINEN | 11 |
| 4.1 | Benchmarking menetelmä | 11 |
| 4.2 | Käyttäjätyytyväisyyskyselyt laadun mittarina | 11 |
| 4.3 | TEKPA Yhdyskuntatekniset Palvelut-tutkimus | 12 |
| 4.4 | EFQM -laatupalkintomalli | 13 |
| 5 | TUTKIMUS LAADUN MITTAAMISESTA | 15 |
| 5.1 | Tutkimuksen lähtökohdat | 15 |
| 5.2 | Tavoite | 15 |
| 5.3 | Rajaus | 15 |
| 5.4 | Tutkimustyön aineisto | 16 |
| 5.5 | International Parks –raportin kyselymetodit | 16 |
| 5.6 | Viheralueiden benchmarking -menetelmä yleiset hyötynäkökohdat | 16 |
| 5.7 | International Parks-raportti | 17 |
| 5.8 | Parkcheck-käyttäjäkysely | 17 |
| 5.9 | International Parks -raportti ja Parkcheck-käyttäjäkysely | 18 |
| 5.9.1 | Hoidettu puisto-pinta | 18 |
| 5.9.2 | Leikkipaikat | 22 |
| 5.9.3 | Katupuut ja istutukset | 25 |
| 5.9.4 | Varusteet ja kalusteet | 29 |
| 5.9.5 | Hallinnointi – Toimenpiteet ja suunnittelu (Management – Operations and Planning) | 32 |
| 5.9.6 | Hallinnointi – Infrastruktuuri (Management – Infrastructure management) | 34 |
| 5.10 | Tulokset | 36 |
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 37 |
| | LÄHTEET | 40 |



1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on keskittynyt selvittämään julkisten viheralueiden laadun mittaamista. Työssä käydään läpi laatuteorioita, laadun määrittelyn eroja julkisella ja yksityisellä sektorilla, laatutason seuraamista käytännön työssä sekä eri keinoja mitata laatua. Tutkimusosuus opinnäytetyöstä keskittyy kahden erilaisen laadun mittaamisen työvälineen antaman tiedon analysointiin ja jatkokäyttömahdollisuuksien pohtimiseen. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävät kaksi laadun mittaamisen työvälinettä ovat benchmarking ja käyttäjätyytyväisyyskysely. Nämä kaksi laadun mittaamisen tapaa eroavat lähtökohdiltaan hyvin paljon toisistaan.

Benchmarking eli suomennettuna vertailuanalyysi on keskittynyt mittaamaan organisaation suoriutumista kaikista eri tehtävistään kokonaisuuksina. Näitä laajoja kokonaisuuksia on helppo verrata muiden organisaatioiden suoriutumiseen vastaavista tehtävistä. Benchmarkingin toteuttaminen antaa mahdollisuudet löytää oman organisaation toiminnasta heikkouksia ja vahvuuksia juuri vertaamalla omaa toimintaa muiden toimintaan. (Benchmarking n.d.)

Käyttäjätyytyväisyyskysely on keskittynyt selvittämään käyttäjien tarpeita ja tyytyväisyyttä. Käyttäjätyytyväisyyskysely ei sisällä koko organisaation toiminnan laadun mittaamista. Käyttäjätyytyväisyyskyselyssä käyttäjiltä kysytään mielipiteitä muun muassa julkisten viheralueiden hoidosta ja varustelusta eli toisin sanoen asioista, joihin kaikilla voi koulutustaustastaan huolimatta olla mielipide. Tämä on subjektiivinen mielipide eli niin sanottu laatumielikuva, joka ei välttämättä pohjaudu asiantietoon. Käyttäjätyytyväisyyskysely selvittää sitä kuinka julkisten viheralueiden ylläpitäjä suoriutuu näkyvimmästä perustehtävästään eli viheralueiden hoidosta, kun taas benchmarking kattaa koko organisaation toiminnan. (Lillrank 1998, 34.)

Laadun määrittäminen julkisten viheralueiden ylläpidossa on haastava tehtävä, kun kyseessä on suuri organisaatio, jolla on sen perustehtävän eli ylläpidon lisäksi myös muita tehtäviä. Nämä tehtävät voivat vaihdella esimerkiksi strategisesta suunnittelusta aina ekologisen kestävyysedistämiseen. Työkenttä on siis hyvin laaja-alainen ja käsittää muutakin kuin sen näkyvimmän osan eli käytännön viheralueiden ylläpidon. Kaupungit ja kunnat ovat kuitenkin vastuussa asukkaille mahdollisimman kustannustehokkaan, asiakaslähtöisen, mutta samalla laadullisesti korkeatasoisen ylläpidon tuottamisesta. (Lillrank 1998, 34; Valtiovarainministeriö & Suomen kuntaliitto, Euroopan laatupalkintomalli julkisella sektorilla 2001, 5.)

Helsingin kaupungin Rakennusviraston Katu -ja puisto-osasto on ollut 2008 alkaen mukana benchmarking-projektissa, jonka tarkoituksena on tuottaa vertailukelpoista kansainvälistä tietoa eri kaupunkien tavoista toimia julkisten viheralueiden ylläpidon tilaajana. (International Parks report 2011a, 5)

Vuonna 2011 oli benchmarking-vertailussa mukana Helsingin lisäksi 23 kaupunkia Pohjoismaista, Irlannista, Kanadasta, Australiasta, Uudesta-Seelannista ja Afrikasta. Vertailutiedot kokoaa uusiseelantilainen yritys Yardstick joka on erikoistunut keräämään puisto- ja virkistysaluetietoa. Yardstick koostaa vuosittain keräämänsä tiedot kaikki kaupungit kattavaksi International Parks -raportiksi. (Yardstick n.d.; International Parks Report 2011,5.)

Kansainvälinen benchmarking antaa vertailukohtia erilaisista julkishallinnon toimintakulttuureista ja auttaa vertailun kautta määrittämään Suomen paikallisen toiminnan heikkouksia ja vahvuuksia. Kerätty aineisto tarkastelee organisaation toimintaa laajemmasta näkökulmasta, eikä ota kantaa siihen millä käytännön toteutuksin näihin tuloksiin on päästy. Aineistoa tarkasteltaessa analysoidaan toimintaa siis eri osa-alueista koostuvana kokonaisuutena. Näin pystytään näkemään mihin osa-alueisiin organisaation toiminta on painottunut ja millä osa-alueilla sillä on vielä kehitettävää. (Benchmarking n.d.; Yardstick n.d.)

International Parks-raportissa mukana olon lisäksi Helsingin kaupungin Rakennusviraston Katu -ja puisto-osasto oli mukana Yardstickin koostaman Parkcheck-kyselyn toteutuksessa, jossa kartoitettiin asukkaiden käyttäjätyytyväisyyttä lähinnä Helsingin kantakaupungin puistoissa heinäkuussa 2012.

Käyttäjätyytyväisyyskysely on yksityiskohtiin menevä keino mitata käyttäjätyytyväisyyttä ja päästä selville siitä mikä laatumielikuva asukkailla on Helsingin kaupungin puistoista ja viheralueista. Kyselyssä on yritetty selvittää käyttäjien odotusten ja tyytyväisyyden eroa eli toisin sanoen on pyritty selvittämään vastaako Katu -ja puisto-osaston perustehtävän täyttäminen laadullisesti käyttäjien odotuksia.(Lillrank 1998, 34.)

Katu -ja puisto-osasto toimii kaikkien Helsingin julkisten viheralueiden ylläpidon tilaajana ja etsii uusia keinoja kehittää toimintaansa siten, että se on samalla sekä laadullisesti korkeatasoista, asiakaslähtöistä että kustannustehokasta. Parkcheck raportti antaa tietoa nykytilanteesta ja koska se on toteutettu Helsingissä jo kolmena vuonna, voi se antaa myös viitteitä siitä mihin organisaation toimintaa ollaan suuntaamassa.

Nykytilanteen kartoitus eli benchmarking sekä käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulosten analysointi antaa hyvät mahdollisuudet määrittää Katu -ja puisto-osaston työn laatua, mikä on tämän opinnäytetyön lähtöajatuksia. Benchmarking ja käyttäjäkysely voivat yhdessä antaa tietoa siitä mikä on laadun nykytila ja minkälaista kehittämistyötä tulisi tehdä laatutason seurannassa.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa Helsingin Oslo on valittu Helsingin vertailupariksi sillä se on myös mukana International Parks-raportissa ja koska se on asukasmäärältään, kasvillisuusvyöhykeeltään, sekä statukseltaan maansa pääkaupunkina yhteneväinen Helsingin kanssa. (International Parks Report 2011, 10.) Vertailemalla näitä kahta kaupunkia sekä Calgarya ja pohjoismaisten kaupunkien keskiarvoa saadaan tietoa Katu -ja puisto-osaston vahvuuksista ja heikkouksista eri osa-alueilla.

Tutkimuksessa on mukana International Parks-raportista tärkeimmät suorituskykyindikaattorit, jotka käsittelevät puisto-omaisuutta, investointien tehokkuutta, toimenpiteitä ja suunnittelua sekä infrastruktuurin hallintaa. Lisäksi aineistosta on poimittu tietoa varusteista ja kausikasvi-istutuksista. Tärkeimpien suorituskykyindikaattorien rinnalle on nostettu tietoja Parkcheck-käyttäjäkyselyn tuloksista, jonka Helsinki ja Oslo toteuttivat vuoden 2012 heinäkuussa. (International Parks Report 2008, 2010, 2011.)

2 HELSINGIN KAUPUNGIN RAKENNUSVIRASTO

Helsingin Kaupungin Rakennusviraston Katu -ja puisto-osaston Ylläpito-toimisto toimii tämän opinnäytetyön tilaajana. Kaaviossa 1 on esitelty tarkemmin Katu -ja puisto-osaston sijoittuminen organisaatiossa. (Helsingin Kaupunki Rakennusvirasto 2012b.) Katu -ja puisto osasto vastaa Helsingin katu- ja viheralueiden omaisuudenhallinnasta, suunnittelusta, rakentamisesta ja ylläpidosta. (Helsingin Kaupunki Rakennusvirasto Katu -ja puisto-osasto 2012, 1.)

Katu -ja puisto-osaston päätehtävät ovat strateginen aluesuunnittelu, investointihankkeiden laadun ja sisällön määrittely, hankkeiden toimeenpano ja ohjaus, ylläpidon laadun ja sisällön määrittely, hankinta ja ohjaus, ulkova-laistuksen laadun ja sisällön määrittely, hankinta ja ohjaus, pysäköinninvalvonta ja maksullinen pysäköinti, alueiden käytön ohjaus ja valvonta ja asiakaspalvelu. (Helsingin kaupungin Rakennusvirasto 2012a, 1.)

Ylläpitotoimiston tehtäviä ovat ylläpidon toimeenpano, talousarvion ja toimintasuunnitelman toteuman seuranta, osaston erityistehtävät, kuten vapaaehtoistoiminta, katu-ja viheraluerakenteiden tietosisällön ylläpito ja osaston toiminnan kehittäminen. (Helsingin Kaupunki Rakennusvirasto 2012c, 23-24.)

Kaavio 1 Helsingin Kaupungin Rakennusviraston organisaatiokaavio

| | | Yleisten- töiden lautakunta | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Hallinto-osasto | Palveluosasto | Katu -ja puis- to-osasto | Arkkitehtuu- riosasto | HKR -Rakennuttaja |
| Kansliapalvelut | Pysäköinnin- valvonta | Ohjelmointi- toimisto | Arkkitehtuu- ritoimisto | Kustannustoi- misto |
| Viestintäpalvelut | Alueiden- käyttö | Investointi- toimisto | Suunnittelu- toimisto | Rakennutta- mistoimisto 1 |
| Talouspalvelut | Asiakas palvelu | Ylläpitotoi- misto | Tekninen toimisto | Rakennutta- mistoimisto 2 |
| Henkilöstöpalvelut | | | Yleissuunnit- telutoimisto | Talotekninen toimisto |

Helsingin kaupungin Rakennusviraston Talousarvio- ja taloussuunnitelmas-
sa 2012-2014 (2012, 19) todetaan viheralueiden ylläpitoon ja luonnonhoi-
toon varattavan 20,0 miljoonaa euroa, joka on edellisen vuoden arvioon ver-
rattuna noussut +3,9 %. Kuitenkin ennakoitu palveluhankintojen kustannus-
tason nousu noin +2 % ja rakennettujen viheralueiden ylläpidettävän pinta-
alan kasvu +1,1 % sekä rakennettujen viheralueiden ylläpidettävyyden vai-
keutuminen, luovat ylläpidon kustannuksiin korotuspaineen.

Helsingin kaupungin Rakennusviraston Talousarvio- ja taloussuunnitelmas-
sa 2012-2014 (2012, 19) painotetaan tulevaisuudessa viheralueiden ylläpi-
dossa ylläpidon tuotannon kustannustehokkuuden parantamista, vapaaeh-
toistyön lisäämistä sekä palveluiden, ylläpidon laatuvaatimusten ja toteutet-
tavan laadun jatkuvaa seuranta. Talousarviossa ennakoidaan myös ylläpi-
don tilaamiskäytännön muutoksesta johtuvat vaihtelut kulujen kohdistami-
sessa, kun siirytään hoitoluokkaperusteisesta ylläpidosta tuotteistettuun yl-
läpitoon. Tilanteen ennakoidaan kuitenkin tulevaisuudessa tasaantuvan.

3 LAATU

Laadusta on olemassa paljon teoreettista pohdintaa ja sitä ovat monet
varsinkin talousalan asiantuntijat yrittäneet määritellä. Kuitenkin sen syvin
olemus on edelleen vaikeasti hahmotettavissa. Tämä kappale käsittelee
laatuteorioita ja laadun näkökulmia joihin tämä opinnäytetyö pohjautuu.

3.1 Laadun määritelmiä

Laatu-käsitettä on vaikea määritellä yksiselitteisesti, sillä sen merkitys voi vaihdella eri asiayhteyksissä. Laadun näkökulma riippuu usein paljon siitä kuka määritelmän on kirjoittanut, sekä siitä mihin yhteyteen laatuteoria on kirjoitettu. (Minkkinen 2009, 12.) Tässä kappaleessa pyritään selventämään laatu-käsitteen teorioita ja filosofiaa.

Määritelmiä laadulle ovat esimerkiksi Turtiainen väitöskirjassaan Työhallinto ja laatu (2000, 39) siteeraama ISON (n.d.) laadun määritelmä “tuotteen tai palvelun ominaisuuksien ja tunnusmerkkien kokonaisuus, joka antaa sille kyvyn täyttää määritellyt tai tiedostamattomat tarpeet”. Laatu on siis näkymätön asia, jota ei ole olemassa ilman tarvetta. Tässä korostuu liiketaloudellinen näkökulma laatuun. Laatu on ilmiö jolla tuote tai palvelu tehdään asiakkaalle houkuttelevammaksi. (Turtiainen 2000, 33 – 39)

Laadun määrittelyn eri näkökulmia voivat olla esimerkiksi tuotantokeskeinen laatu, suunnittelukeskeinen laatu, asiakaskeinen laatu, sekä systeemikeskeinen laatu. Nämä neljä Paul Lillrankin (1998) kehittämää laatu-näkökulmaa kirjassa Laatuajattelu määrittävät laatua asiakasnäkökulmasta, eli toisin sanoen tuotteen tai palvelun laatu on sitä mitä asiakas haluaa. (Minkkinen 2009, 13.)

Asiakaslähtöisyys on laadun määrittelyn kannalta tärkeää, mutta se ei saa olla itsetarkoitus. Varsinkin julkisten sektorin palvelujen laatumäärittelyssä tulisi antaa painoarvoa myös laadun määrittämiseen liittyvään kehittämistyöhön. Pelkkä nykyisen laadun hyväksi havaitseminen ei riitä vaan oman laatutason tulisi myös jatkuvasti kehittyä vastaamaan muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin. (Minkkinen 2009, 14.)

Vanhin laatu-näkökulma on tuotantokeskeinen laatu, joka perustuu siihen, että tuote on laadukas, kun se on virheetön. Tuotantokeskeisessä laadussa kyse on tekijän ammattitaidosta, jota koneellistumisen myötä käytiin tarkkailemaan. Suuria tuotantoeriä tehtäessä tuli tärkeäksi se, että tuotteet olivat tasalaatuisia, sillä vialliset tuotteet olivat tappiota tuottavia. (Lillrank 1998, 29.)

Tuotantokeskeinen laatu on helposti mitattavissa oleva asia. Tuotantokeskeisessä laadussa tuotteelle määritellään haluttu mitta, paino tai määrä, joiden mukaan tuotteen ominaisuudet on helppo jaotella eri laatuluokkiin. Tuotteen laadun määrittää siis sen mahdolliset eroavaisuudet verrattuna tuotantoprosessin parhaaseen valioyksilöön. (Minkkinen 2009, 16.)

Tuotantokeskeisen laadun keskeisenä ajatuksena on se mitä tehdään, kun taas suunnittelukeskeisessä laadussa on kyse siitä miten tehdään. Tuotteen suunnittelu teknisiltä ominaisuuksiltaan ylivoimaiseksi on tämän laadunäkökulman ydinajatus. (Lillrank 1998, 31.) Tuotantokeskeisessä laatuajattelussa laatu määritetään organisaation eli valmistajan näkökulmasta. Laadullisesti hyvä tuote on se, joka vastaa tuotantoselitykselle asetettuihin vaatimuksiin. (Minkkinen 2009, 16.)

Tämän näkökulman heikkous on se, että on vaikeaa tai lähes mahdotonta määrittää, kuka on tarpeeksi pätevä päättämään asiakkaiden puolesta mikä on ominaisuuksiltaan paras tuote ja palvelu heille. Markkinatalouden myötä ihmisillä on varaa valita useammasta tuotteesta joten tämä näkökulma ei selaisenaan välttämättä toimi nyky-yhteiskunnassa. (Lillrank 1998, 34.)

Asiakaskeskeinen laadun määritelmä koostuu tiivistettynä siitä mitä odotuksia asiakkaalla on tuotteesta tai palvelusta. Asiakas maksaa tuotteista ja palveluista, jotka hän kokee maksamisen arvoisiksi. Asiakkaalla on myös tiettyjä odotuksia tuotteiden tai palvelujen suhteen. Odotukset eivät kuitenkaan muodostu tuotteen ominaisuuksia objektiivisesti tarkastelemalla vaan myös muut tekijät, kuten toisten ihmisten mielipiteet ja kokemukset vaikuttavat odotuksiin. Odotukset tuotteen ja palvelun suhteen eivät siis välttämättä ole realistisia tai edes todellisuuteen pohjautuvia. Kuitenkin juuri tämä odotusten ja todellisen tilanteen ero muodostaa asiakkaalle laatumielikuvan. Eli tuote tai palvelu alittaa tai ylittää asiakkaan odotukset tai sitten niiden välillä ei ole mitään eroa. (Lillrank 1998, 34.)

Asiakaskeskeisen laadun määritelmä on ongelmallinen, sillä siinä asiantuntijan näkökulma ja asiakasnäkökulma voivat olla hyvin erilaisia. Käyttäjät voivat myös koostua hyvin erilaisista asiakasryhmistä, kuten esimerkiksi lapsista ja vanhuksista, joiden odotukset voivat olla hyvinkin erilaisia. (Lillrank 1998, 37.) Laadun mittaamisen määreiden löytäminen on yleensä hyvin hankalaa tässä laadunäkökulmassa, sillä siinä on otettava huomioon ihmisten erilaiset odotukset, toiveet ja mieltymykset (Minkkinen 2009 16). Asiakaskeskeistä laatua voidaan kyllä mitata, mutta tämä asiakastytyvyisyys on kuitenkin niin sanottua historiatietoa, jonka perusteella asiakkaan tulevaa kulutuskäyttäytymistä on vaikeaa ennakoida. (Lillrank 1998, 36.)

Systeemikeskeisen laadun muita nimityksiä ovat ympäristö -tai sidosryhmäkeskeinen laatu. Tämä johtuu siitä, että systeemikeskeistä laatua määrittelevät, tekijän ja suunnittelijan lisäksi, usein erilaiset sidosryhmät, joita julkishallinnon puolella ovat esimerkiksi virkamiehet, poliitikot ja veronmaksajat eli asukkaat. (Lillrank 1998, 37.)

Ympäristökeskeistä laatua voidaan mitata niin, että ensiksi määritetään mitkä palvelun tai tuotteen valmistuksesta aiheutuvien vaikutusten tulisi olla luontoon ja yhteiskuntaan. Kuitenkin on hyvin haasteellista määritellä, mitä näiden vaikutusten tulisi olla. Esimerkiksi ympäristönsuojelijan ja kaivosteknillisyrittäjän käsitykset laatutavoitteesta voivat olla hyvinkin erilaiset. (Minkkinen 2009, 16.) Systeemikeskeisen laadun käsite on epämääräinen, koska se koostuu joukosta hyvin erilaisia tekijöitä. Kuitenkin voidaan pääpiirteittäin sanoa, että systeemikeskeisen laadun tavoite on yhteinen hyvä, jonka eri tahot ja sidosryhmät voivat määritellä hyvinkin eri tavoin. (Lillrank 1998, 38.)

3.2 Julkisten palvelujen laatu

Julkisilla palveluilla ei ole sanan perinteisessä mielessä olemassa asiakasta vaan sen sijaan julkisten palveluiden käyttäjä. Käyttäjä ei voi samalla tavalla kuin markkinataloudessa valita tuotetta tai palvelua, sillä käyttäjälle on olemassa vain yksi vaihtoehto. (Lillrank 1998, 88.)

Julkisten palvelujen laadussa korostuu julkisten palvelujen tuottajien yhteiskunnallinen vastuu. Julkinen palvelu ei tavoittele taloudellista voittoa vaan pyrkii tarjoamaan kaikille asukkaille yhtäläiset mahdollisuudet käyttää peruspalveluita. (Kuntaliitto 2001, 5.)

Julkisten palvelujen tuottajien tulee laatua määritelläkseen seurata normeja sekä säädöksiä ja kerätä palautetta käyttäjiltä. Kuitenkin asiakaspalautetta tulee julkisten palvelujen saralta kysyä käyttäjältä ainoastaan asioista, joissa käyttäjä tuntee tuotteen tai palvelun ja näin ollen on pätevä sanomaan mielipiteensä siitä. Muissa asioissa virkakamiesten on oltava asiantuntijaroolissa ja tehtävä päätökset oman ammattitaitonsa perusteella. (Lillrank 1998, 88.) Esimerkiksi käytetty työvoima ja sen määrä on asia, jota käyttäjä ei tule koskaan näkemään konkreettisesti ja joka onkin niin sanottua toiminnan laatua (Minkkinen 2009, 15).

Julkisen sektorin toimintaympäristö on 1980-luvulta lähtien muuttunut ja toimivaltaa on siirretty keskushallinnosta alue- ja paikallistasolle. Tämä lisää tarvetta arvioida palveluprosesseja yhä tarkemmin, sillä julkisten palvelujen kehittämisen edellytyksenä on nykytilan arviointi. (Kuntaliitto 2001, 5.)

Julkisella sektorilla laatutyö liittyy yleensä vahvasti käytettävien resurssien niukkenemiseen. Toisin sanoen määrärahojen kohdentamisesta tulee tärkeämpää, koska on tuotettava parempi tuote ja annettava perempaa palvelua entistä halvemmalla. Julkisten viheralueiden ylläpidossa tämä tarkoittaa sitä, että ylläpidon tilaajan tulee organisoida tehtävät niin että yhteiset tavoit-

teet saavutetaan mahdollisimman kustannustehokkaasti laadun kuitenkin kärsimättä. (Turtiainen 2000, 21)

3.3 Julkisten viheralueiden kunnossapidon, ylläpidon ja hoidon laatutyökalut

Laadukkaan viheralueiden ylläpidon tuottamiseen on olemassa organisaatioiden itse itselleen määrittämiä työkaluja, joiden tarkoituksena on varmistaa hoidon ja ylläpidon tasalaatuisuus. Nämä käytössä olevat laatutyökalut varmistavat sen, että lopputulos täyttää laatuvaatimukset. Nämä työkalut eivät kuitenkaan kerro mitään itse toiminnan laadusta. Ne eivät siis määrittele esimerkiksi sitä miten paljon investointeja tai työtunteja puistojen hoitoon tulisi käyttää.

3.3.1 Hoitoluokitus

Viheralueiden hoitoluokituksen tavoitteena on ollut tehdä viheralueiden hoito vertailukelpoiseksi eri organisaatioiden välillä. Yhtenäinen hoitoluokitus mahdollistaa vuoropuhelun eri kuntien ja kaupunkien kesken. (Viherympäristöliitto ry 2000, 8.) Se mahdollistaa myös pyrkimyksen hoidon tasalaatuisuuteen erilaisilla viheralueilla.

Helsingin kaupungin Rakennusviraston Katu- ja puisto-osastolla on käytössä Viheralueiden hoitoluokitus määrittämässä viheralueiden rakennettujen julkisten viheralueiden hoidon tason määrittäjänä. Tämä hoitoluokitus pohjaa Viherympäristöliiton julkaisemaan Viheralueiden hoitoluokitukseen (2000). Viheralueiden hoitoluokituksesta on myös olemassa uudempi painos joka on julkaistu vuonna 2007. Uudessa painoksessa on pyritty vielä edeltäänsä tarkemmin antamaan yksiselitteiset tiedot alueiden käytön ja hoidon suunnittelulle. (Viherympäristöliitto n.d.)

Viheralueiden hoitoluokat määritetään Helsingissä jo kaavoitusvaiheessa, mutta lopullisen määrityksen hoitoluokista tekee Rakennusvirasto. Hoitoluokitukseen vaikuttavat alueen käyttötarkoitus ja rakentamisaste. Helsingin viheralueista 1,8 % on edustusviheralueita A1, 66 % käyttöviheralueita A2, 32 % käyttö- ja suojaviheralueita. Muita hoitoluokitusmääritelmiä Helsingissä ovat Maisemapellot B1, maisemaniityt B2, lähimetsät C1, ulkoilu- ja virkistysmetsät C2 ja suojametsät C3. (Helsingin kaupungin Rakennusvirasto 2012b.)

3.3.2 Tuotteistus

Katu- ja puisto-osasto on siirtymässä tuotteistukseen kunnossapidon, hoidon ja ylläpidon työtehtävissä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kaikista tuottajan julkisilla viheralueilla ja kaduilla tekemistä hoito, kunnossapito tai ylläpitotehtävistä on tehty tuotekortti. Tuotekortti sisältää toimintavaatimukset, laadunhallinta-osuuden ja tuotanto-osien tekstit. Tuotanto-osien tekstit sisältävät tuotanto-osan kuvauksen, työmenetelmävaatimukset, laatuvaatimukset, sekä laadun mittaamisen, poikkeamien hyväksyttävyyden ja raportoinnin. (Helsingin kaupungin Rakennusvirasto 2012c, 7.)

Helsingin kaupungin Rakennusviraston tuotekorttien laadunhallinta-osuus käsittelee laadunhallintaa tuottajan ja tilaajan näkökulmasta. Näiden näkökulmien lisäksi esitellään vielä muut keinot. Näitä muita keinoja ovat asiakasnäkökulma, valokuvat ja laadunhallinnan kuvapankki.

Tilaajan eli Katu- ja puisto-osaston laadunhallinnan keinoja ovat pistokokeet, kuntomittaukset, -arvioinnit tai -tarkastukset ja yleinen laadunseuranta.

Tuottajan laadunhallinta pitää sisällään tuottajan laatusuunnitelman ja turvallisuussuunnitelman, työmaapäiväkirjan sekä tarkastukset ja poikkeamaraportoinnit.

Tuotekorteissa olevat laatuvaatimukset voivat olla sanallisia määritelmiä, numeerisia laatuvaatimuksia tai toimenpideaikaan liittyviä vaatimuksia. Laadun mittaaminen tarkoittaa käytännössä mittavälineellä tehtyä mittausta, kuntoluokitukseen perustuvaa visuaalista tarkastusta, selostusta aineen tai materiaalin ominaisuuksista, laboratoriotutkimusta tai toimenpideaikojen toteutumista. (Helsingin kaupungin Rakennusvirasto 2012c, 6-11.)

4 LAADUN MITTAAMINEN

4.1 Benchmarking menetelmä

Benchmarking on laadunmittaus menetelmä, jonka yleisimpiä suomennoksia ovat esikuva-analyysi, vertailuanalyysi ja vertailukehittäminen. (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2006; E-economic n.d.) Benchmarking on ennenkaikkea oman toiminnan kehittämisen väline (Minkkinen 2009, 41.)

Benchmarking on lähtöisin yritysmaailmasta, jossa se on kehitetty vertaamaan omaa toimintaa saman tai eri alan toimijaan. Vertailun tarkoituksena on etsiä parempia toimintatapoja, joita voidaan soveltaa omaan toimintaympäristöön. Benchmarking on siis vertailevaa tutkimusta, jossa vertailussa sen soveltuvissa osissa pyritään ottamaan oppia parhaiten menestyviltä organisaatioilta. (Minkkinen 2009, 41.) Vertailussa mukana voivat olla esimerkiksi organisaation laatu, tuottavuus, työtavat ja työprosessien tehokkuus. (E-economic n.d.)

Benchmarkingia toteutettaessa parhaat tulokset voidaan löytää vertaamalla yritysten tunnuslukuja eli mittareita. Näitä mittareita voivat olla esimerkiksi omaisuuden tai investointien määrä. Yhteistyö ja verkostoituminen toimintaansa kehittävien yritysten kanssa on hyödyllistä ja pitkäjänteisesti toteutettuna saadaan tietoa myös oman organisaation kehityksestä. Keskustelu ja ajatustenvaihto verkostoissa lisää mahdollisuuksia ideoida omia strategioita ja menetelmiä. (E-economic n.d.)

Benchmarking-laaturyökalun käyttöön tarvitaan kuitenkin resursseja ja työvoimaa, joten sitä ei välttämättä ole mahdollisuutta käyttää julkisella sektorilla ainakaan pienemmissä kunnissa. (Minkkinen 2009, 41.)

4.2 Käyttäjätyytyväisyyskyselyt laadun mittarina

Julkisten palvelujen laadun mittaamiseen käytetään yleensä käyttäjätyytyväisyyskyselyitä. Näiden kyselyiden tarkoituksena on mitata käyttäjätyytyväisyyttä. Kyselyllä saadaan selvitettyä tietty tyytyväisyystaso ja jos tuloksia analysoidaan syvällisemmin voidaan niitä käyttää myös oman palvelun kehittämiseen. (Thjis 2011, 15.)

Tyypillisin käyttäjätyytyväisyyskyselytyyppi on kvantitatiivinen kysely, jossa määritellään tietty otantamäärä käyttäjiä, jotka vastaavat kyselyyn joko kasvotusten tai puhelimen välityksellä. (Thjis 2011, 38.) Pelkkää käyttäjätyytyväisyyttä selvittävät kyselyt eivät kuitenkaan anna aina selkeää kuvaa käyttäjätyytyväisyydestä, jollei kyselyn aiheen tärkeyttä vastaajalle

ole ensin selvitetty. Esimerkiksi, jos ensin kysytään käyttäjän tyytyväisyyttä puiston laatutasoon ja käyttäjä vastaa olevansa hyvin tyytyväinen laatu- tasoon, mutta seuraavassa kohdassa kysyttäessä olisiko käyttäjä tyytyväinen jos julkisen terveydenhuollon määrärahoja leikattaisiin puistojen hoidon laatutason parantamiseksi ja käyttäjä vastaisi olevansa hyvin tyytymätön huomattaisiin, että ensimmäisessä vastauksessa käyttäjä oli hyvin tyytyväinen vähemmän tärkeänä pitämäänsä asiaan. (Børresen & Beckstrøm, 1.)

Kuuluanalyysi, Gap analysis, on käyttäjätyytyväisyyskysely joka on kehitetty määrittämään juuri tätä eroa tärkeyden ja tyytyväisyyden välillä. Vaihtoehtoisesti voidaan ensiksi mitata käyttäjien odotuksia ja sen jälkeen tyytyväisyyttä. Suuri negatiivinen negatiivinen erotus tärkeyden ja tyytyväisyyden välillä kertoo siitä että aihe-alueella kaivataan kehittämistyötä. (Muderrisoglu, Oguz & Sensoy 2010, 1.)

Käyttäjätyytyväisyyskysely on tärkeä työkalu mitata julkisten palvelujen vaikuttavuutta. Vaikuttavuus kertoo siitä kuinka tehokkaasti julkisten palveluiden tarjoamisesta on suoriuduttu. Pelkkä tieto määrärahojen kohdentamisesta ja puisto-omaisuuden määrästä ei yksinään anna kokonaiskuvaa tästä vaikuttavuudesta vaan käyttäjätyytyväisyys tulisi liittää aina kustannustietojen yhteyteen. Määrärahojen kohdentamistiedot eivät näet anna tietoa esimerkiksi siitä minkälaista laatutasoa tai hoitoluokkaa on pyritty saavuttamaan, se kertoo vain mitä käytössä olevilla määrärahoilla on tilattu. (Savolainen n.d., 52.)

4.3 TEKPA Yhdyskuntatekniset Palvelut -tutkimus

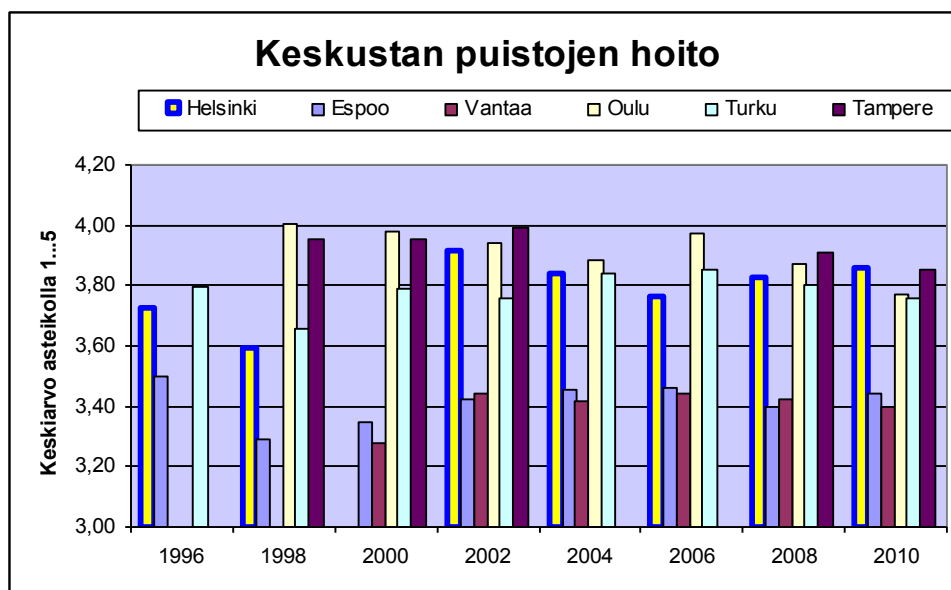
TEKPA on valtakunnallinen tutkimus, jossa kysytään asukkaiden mielipiteitä katu- ja viheralueiden hoidon laadusta. (Vainio 2012, 3.) Laajempi tutkimus on toteutettu parillisina vuosina ja suppeampi parittomina vuosina. Efeco Oy on toteuttanut tutkimuksen vuodesta 1992 alkaen. Helsinki on ollut mukana tutkimuksessa vuodesta 1996 alkaen, kuutena vuonna. Tutkimuksessa oli vuonna 2010 mukana 33 kuntaa. (Vainio 2012, 3; Långström 2011, 2)

Tutkimuksen tärkeimpänä antina pidetään aikasarjojen analyysiä, josta voidaan hahmottaa mahdollisia kehityssuuntia, sillä yhden yksittäisen vuoden tuloksista ei vielä voida vetää luotettavia johtopäätöksiä. Tulosten virhemarginaali on $\pm 3\%$. (Vainio 2012, 3; Långström 2011, 2.)

Katujen ja puistojen hoidon, lisäksi kyselyssä kerätään mielipiteitä jätehuollon hoidosta, palo -ja pelastustoimen hoidosta, vesi- ja viemärihuollosta ja

ongelmien hoidosta, maanteiden talvihoidosta, katujen ja puistojen panostuskohteista ja viihtyvyystekijöistä ja asiakaspalvelusta. (Långström 2011, 3.)

Helsingiläiset olivat vuonna 2010 TEKPA -tutkimuksessa tyytyväisimpiä keskustan puistojen hoitoon (kuva 1). Tyytyväisyys on myös kasvanut tasaisesti viimeisten kolmen vuoden aikana.



Kuva 1. Keskustan puistojen hoito. (Långström 2011.)

4.4 EFQM -laatupalkintomalli

EFQM eli European Foundation of Quality Management-malli on laatupalkintomalli, joka on yleisesti käytössä niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. Laatupalkintomalli on johtamisen, arvioinnin ja kehittämisen työkalu, jonka avulla yrityksen tai organisaation toimintaa voidaan jatkuvasti parantaa. Tämä malli antaa hyvät edellytykset verrata omaa toimintaa muiden toimintaan niin valtakunnallisella kuin kansainväliselläkin kentällä. (Valtiovarainministeriö & Kuntaliitto 2001, 3.)

Laatukeskus, joka käytännössä toteuttaa laatupalkintomallin arviointiprosesseja, on käyttänyt mallia kytkemällä sen osaksi organisaation tai yrityksen johtamisjärjestelmää. Mallia voidaan käyttää myös itsearvioinnin työvälineenä, viitekehystenä benchmarkkaukseen ja organisaation tai yri-

tyksen painopistealueiden ja kehittämiskohteiden tunnistamiseen. (Valtiovarainministeriö & Kuntaliitto 2001, 1.)

Esimerkki mallin käytöstä itsearvioinnissa:

1. Nykytilan kuvaaminen ja arviointi
2. Tunnistetaan arvioinnin avulla oman toiminnan vahvuudet ja heikoudet
3. Näiden pohjalta kartoitetaan kehittämistarpeet ja asetaan ne tärkeysjärjestykseen
4. Kehitetään paremmat käytännöt kehittämistyöhön
5. Arvioidaan ja parannellaan uusia käytäntöjä tarpeen mukaan. Tämä tarkoittaa jatkuvaa ja pitkäjänteistä seurantaa.

Laatupalkintomallin itsearviointia käytetään tutkittaessa organisaation osa-alueita ja niistä muodostuvaa kokonaisuutta. Organisaation itse määrittämän tarpeen mukaan osa-alueita voidaan tarkastella, joko hyvin yksityiskohdaisesti tai sitten yleisluontoisesti. Itsearviointi kertoo siitä miten organisaatio suoriutuu perustehtävästään. (Valtiovarainministeriö & Kuntaliitto 2001, 6.)

Julkisella sektorilla on käytössä myös muita laatutyön välineitä, kuten Balanced Scorecard, joka yhdistää taloudellisen näkökulman, asiakasnäkökulman, prosessinäkökulman ja innovatiivisuuden sekä oppimisen näkökulman. Tässä menetelmässä yhdistetään laatu, vaikuttavuus sekä tuotantoprosessien ja tuotekehityksen kokonaisuus. Balanced Scorecardin käyttö ei kuitenkaan ole ongelmaton. Julkisten palvelujen sisällöt valitsee loppukädessä poliittinen päätöksentekijä, minkä takia ongelmat nousevat esiin palveluntuotannossa esimerkiksi tuotteistamiseen, laatuun, tuloksellisuuteen ja asiakkuuteen liittyvissä kysymyksissä. (Savolainen 2000, 31-32)

5 TUTKIMUS LAADUN MITTAAMISESTA

5.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Suoritin kesällä 2012 harjoittelujakson Helsingin kaupungin Rakennusviraston Katu -ja puisto-osaston Ylläpitotoimistossa. Tämä harjoittelujakso piti sisällään International Parks -raporttien analysointi ja Parkcheck käyttäjäkyselyhaastattelujen käytännön toteutuksen. Ennen harjoittelun alkamista sovittiin myös opinnäytetyön tekemisestä samaan aihealueeseen liittyen.

Opinnäytetyön tilaajaa kiinnostaa ennen kaikkea mitä aineisto kertoo Katu- ja puisto-osaston suoriutumisesta julkisten viheralueiden ylläpitäjänä. Lisäksi tilaajaa kiinnostaa mitä käytännön hyötyä benchmarking-projektissa mukana olemisesta on ja miksi sen edelleen kannattaisi osallistua vertailutietojen keräämiseen.

5.2 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mitä benchmarking ja käyttäjätyytyväisyyskysely kertovat julkisten viheralueiden Katu -ja puisto-osaston ylläpidon laadusta tilaajan näkökulmasta.

5.3 Rajaus

Tutkimusosuudessa käsitellään Yardsickin keräämää International Parks -raportti aineistoa vuosilta 2008, 2010 ja 2011. Aineisto on rajattu niin, että tutkimuksessa on keskitytty tärkeimpien suorituskyselyindikaattorien tulosten tarkastelemiseen. Tärkeimpien suorituskyselyindikaattorien lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan myös yksityiskohtaisemmin neljää yksittäistä määrällistä tulosta, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 5.8.

Aineistosta poimittuja Helsingin tuloksia verrataan Oslon, Calgaryn ja pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo-tuloksiin. Oslon valittiin tutkimuksen päävertailukohdaksi, koska kaupunki on asukasmäärältään, kasvilisäusvyöhykkeeltään ja statukseltaan maansa pääkaupunkina yhteneväinen Helsingin kanssa. Calgary seuraa mukana aineisto-osuudessa, sillä se tuo perspektiiviä tutkimukseen. Perspektiivillä tarkoitan sitä, että Calgary on asukasmäärältään huomattavasti suurempi kaupunki kuin Helsinki tai Oslo. Näin ollen myös Calgaryn määrärahat viheralueiden ylläpitoon olivat huomattavasti isommat vuonna 2011 eli noin 60 miljoonaa euroa kun Helsingin olivat noin 30 miljoonaa euroa ja Oslon noin 15 miljoonaa euroa. (International Parks Report 2011, 51.)

Aineiston lisäksi tutkimuksessa ovat mukana myös osa-alueisiin liittyvät käyttäjäkyselyn tulokset. Oslo ja Helsinki osallistuivat käyttäjäkyselyyn ensimmäisen kerran vuonna 2012.

5.4 Tutkimustyön aineisto

Yardsick on uusiseelantilainen yritys, jonka omistavat alan ammattilaisorganisaatiot. Yardstick on erikoistunut keräämään puisto- ja virkistysalueita, joita se on kerännyt vuodesta 2001 alkaen. Nämä tiedot kootaan vuosittain International Parks -raportiksi. Vuonna 2011 International Parks -raportin tiedot kerättiin kahdeltakymmeneltäneljältä kaupungilta ympäri maailmaa. (Yardstick n.d.; International Parks Report 2011, 5.)

5.5 International Parks –raportin kyselymetodit

International Parks –raportin pohjana on kysely mukana oleville organisaatioille. Kyselyyn on valittu kysymyksiä, jotka kattavat laajoja asiakokonaisuuksia ja joiden tavoitteena on päteä puistojen ylläpidossa maailmanlaajuisesti ja edustaa alan hyvää käytäntöä. (International Parks Report 2011, 6.)

Parkcheck kyselyn tiedot on kerätty seuraavanlaisesti:

- Jäsenorganisaatioille on lähetetty sähköinen kyselylomake täytettäväksi, ohjeistuksen kera
- Yardstick projektipäällikkö on vierailut paikanpäällä jokaisessa kaupungissa auditoimassa vastaukset
- Auditoidut vastaukset on koottu taulukkomuotoon ja tulokset on analysoitu. Yardstick projektipäälliköt ovat koostaneet tiedoista yhteenvedon raportin

(International Parks Report 2011, 6.)

5.6 Viheralueiden benchmarking -menetelmä yleiset hyötynäkökohdat

Viimeisten 15 vuoden aikana on julkisten viheralueiden ylläpidon toimintatapoihin alkanut muodostua vertailukelpoisia standardeja, joiden avulla voidaan löytää ”paras tapa toimia, Best practise” (Parks Report 2011, 5).

Benchmarking-menetelmän katsotaan voivan vaikuttaa sekä budjetteihin, että perustelemaan lisäresurssien tarvetta. International Parks -raportissa käydään läpi suunnatut määrärahat eri osa-alueille, joten vertailuanalyysi voi

näin ollen auttaa määrärahojen kohdentamisessa sekä rahoituksen kohteiden priorisoinnissa. Se on puolueetonta tietoa, joka ohjaa omaisuuden hallintaa ja kestäväää rahoitussuunnittelua (Yardstick n.d.)

Benchmarking-menetelmä mahdollistaa organisaation toiminnan tarkastelun yleisellä tasolla. Yleensä benchmarking-tutkimuksessa verrataan keskenään samantyyppisiä organisaatioita ja etsitään uusia hyväksi havaittuja ratkaisuja ja standardeja oman organisaation käyttöön. Toimijoiden eri tavat toimia ovat hyvä kasvualusta oman toiminnan kehittämiseen. (E-economic n.d.; Minkkinen 2009, 41.)

Ennen kaikkea benchmarking auttaa tarjoamalla todellisen maailman vertailukohteita eli muita kaupunkeja, jotka joutuvat kohtaamaan samoja julkisten viheralueiden ylläpidon haasteita.

5.7 International Parks-raportti

International Parks-raportit vuosilta 2008, 2010 ja 2011 antavat lähtöaineiston julkisten viheralueiden ylläpidon vertailuanalyysille. Kuten jo luvussa 5.2 mainittiin, Helsingin tuloksia verrataan Oslan ja Calgaryn tuloksiin, sekä pohjoismaiden keskiarvoon, jonka muodostavat Oslo, Helsinki, Odense, Bergen ja Stavanger. Pohjoismaiset kaupungit valittiin vertailukohdaksi tutkimukseen, sillä perusteella, että ne ovat kaikki olleet International Parks-projektissa mukana samoina vuosina, kuin Helsinki ja näin ollen ne muodostavat hyvän vertailujoukon. (International Parks Report 2008, 2010, 2011.)

5.8 Parkcheck-käyttäjäkysely

Parkcheck käyttäjäkyselyn tulokset käsittelevät vuonna 2012 mukana olleiden Oslon ja Helsingin suurimpia, keskeisimpiä ja ylläpidollisesti kalleimpia puistoja. Nämä ovat niin sanottuja kohdepuistoja, joihin hoitoluokitus on A1 tai A2. (Helsingin kaupungin Rakennusvirasto 2012b.) Kohdepuistot valittiin opinnäytetyön tutkimusosuuteen, sillä perusteella, että Oslon ja Helsingin tiedot olivat tässä kohtaa vertailukelpoisia.

Nämä puistot Helsingissä olivat Hesperianpuisto, Esplanadi, Kaivopuisto ja Aurinkolahti. Oslon vastaavat olivat Torshovdalen, Toyen kulturpark, Frognerparken-Vigelandslægget, Frognerparken-Old park ja St. Haushaugen. Jokaisessa kohdepuistossa suoritettiin heinäkuussa 2012 30 käyttäjähaastattelua.

Kokonaisuudessaan käyttäjäkysely kattoi puistot, jotka oli luokiteltu kolmeen ryhmää. Nämä ryhmät olivat kohdepuistot, lähiöpuistot ja muut puis-

tot. Katu -ja puisto-osasto määrittä yhdessä Yardstick-projektipäällikön kanssa ne puistot, jotka Helsingissä parhaiten edustavat näitä puistoryhmiä. Lähiöpuistoa Helsingissä edusti Karhupuisto. Lähiöpuistojen haastattelumäärä oli 15 haastattelua puistoa kohti. Muut puistot-ryhmään valittiin neljä leikkipuistoa, jotka olivat Leikkipuisto Linja, Leikkipuisto Mustakivi, Leikkipuisto Taivallahti ja Leikkipuisto Munkki. Näissä suoritettiin kuusi haastattelua per puisto.

5.9 International Parks -raportti ja Parkcheck-käyttäjäkysely

Tutkimuksen analysointiosuudessa käsitellään tärkeimmät suorituskyyindikaattorit. Tärkeimpien suorituskyyindikaattorien rinnalla kulkevat suorituskyyindikaattoreihin liittyvät käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset.

Tärkeimmät suorituskyyindikaattorit ovat palvelutasoindikaattorit ja suorituskyyin hallinnointi-indikaattorit. Palvelutaso-indikaattorit sisältävät puisto-omaisuuden määrät, kuten puistopinta-alat ja niihin käytetyt määrärahat. Suorituskyyin hallinnointiindikaattorit taas kertovat toimenpiteiden, suunnittelun ja infrastruktuurin hallinnasta.

International Parks -raportin koostanut Yardstick -yritys on määrittänyt itse nämä tärkeimmät suorituskyyindikaattorit. Tärkeimpien suorituskyyindikaattorien merkitsemisen aineistoon on tarkoitus mahdollistaa tulosten tarkastelun tiivimmässä muodossa, niin että tulokset antavat kuitenkin oikean kuvan organisaation toiminnasta. (International Parks Report 2010, 7.)

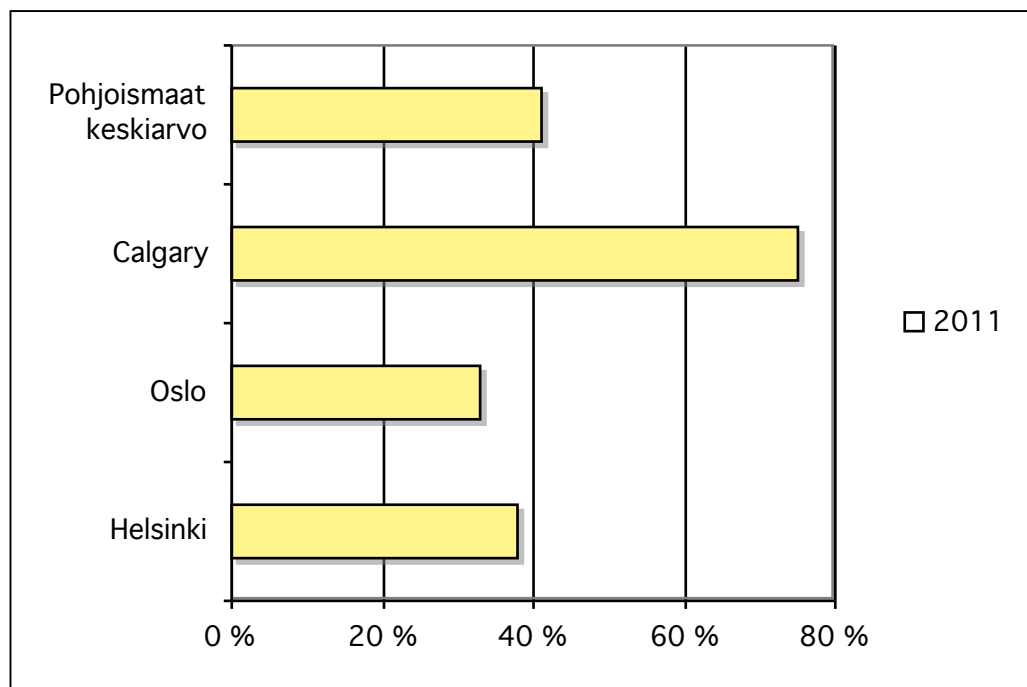
Tärkeimpien suorituskyy indikaattoreiden lisäksi on tutkimukseen nostettu aineistosta myös muutamia yksittäisiä tuloksia. Tulokset käsittelevät penkkien, roska-astioiden ja kausikasvien määrää, sekä roskahuollon kustannuksia. Nämä osa-alueet on valittu mukaan tutkimukseen, koska näissä kohdissa Helsingin tulokset poikkeavat huomattavasti vertailuryhmän tuloksista.

5.9.1 Hoidettu puisto-pinta

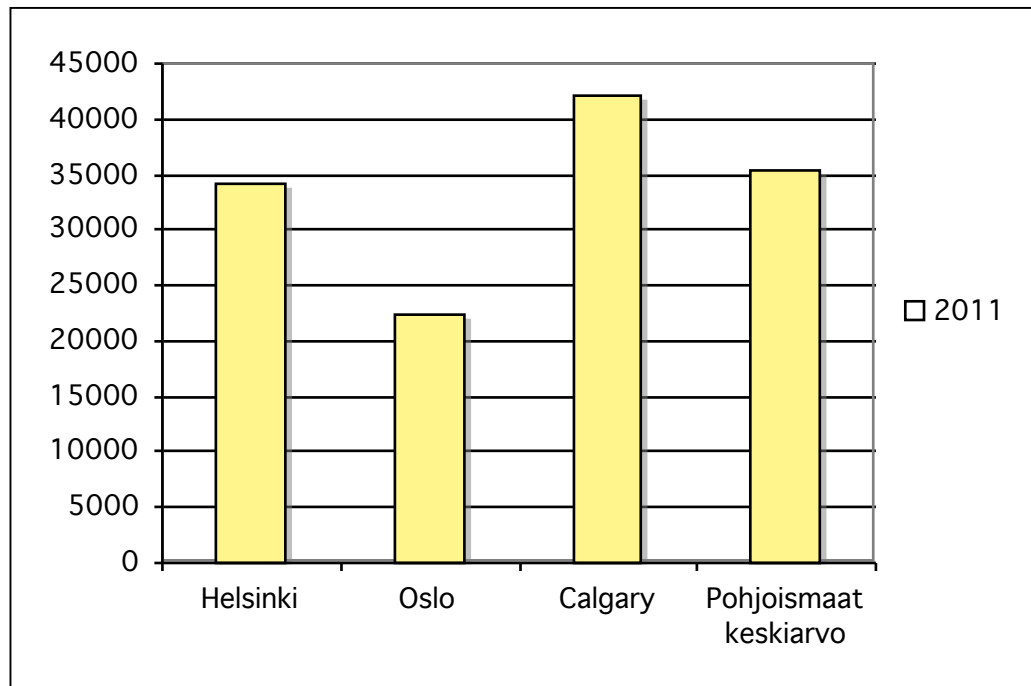
Aineiston perusteella Oslolla on ollut huomattavasti enemmän puistopinta-alaa tuhatta asukasta kohti kuin Helsingillä ja Calgarylla, kun tarkastellaan vuosia 2010 ja 2011. Oslolla on ollut näinä vuosina myös huomattavasti enemmän puistopinta-alaa tuhatta asukasta kohti kuin mitä on pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo (kuvio 1). Tämä voi johtua osittain siitä, että Oslon viheralueiden kokonaispinta-ala on huomattavasti suurempi kuin muiden kaupunkien eli 19 481 ha, kun Helsingin viheralueiden kokonaispinta-ala on 7 557 ha ja Calgaryn viheralueiden kokonaispinta-ala on 10 600 ha.

Tulosten tarkastelussa tulee siis ottaa huomioon, että kaupungin viheralueiden kokonaispinta-ala käsittää myös hyvin erityyppisiä alueita, kuten esimerkiksi metsiä ja maisemapeltoja. Viheralue on tässä tapauksessa siis laajempi käsite, joka tarkoittaa kaikkia kaupungin viheralueita.

Helsingin operatiiviset kustannukset euroina puistohehtaaria kohti vuonna 2011 ovat samalla tasolla kuin mitä on pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo. Helsingin operatiiviset kustannukset euroina puistohehtaaria kohti ovat suuremmat kuin Oslon samaiset kustannukset (kuvio 2).



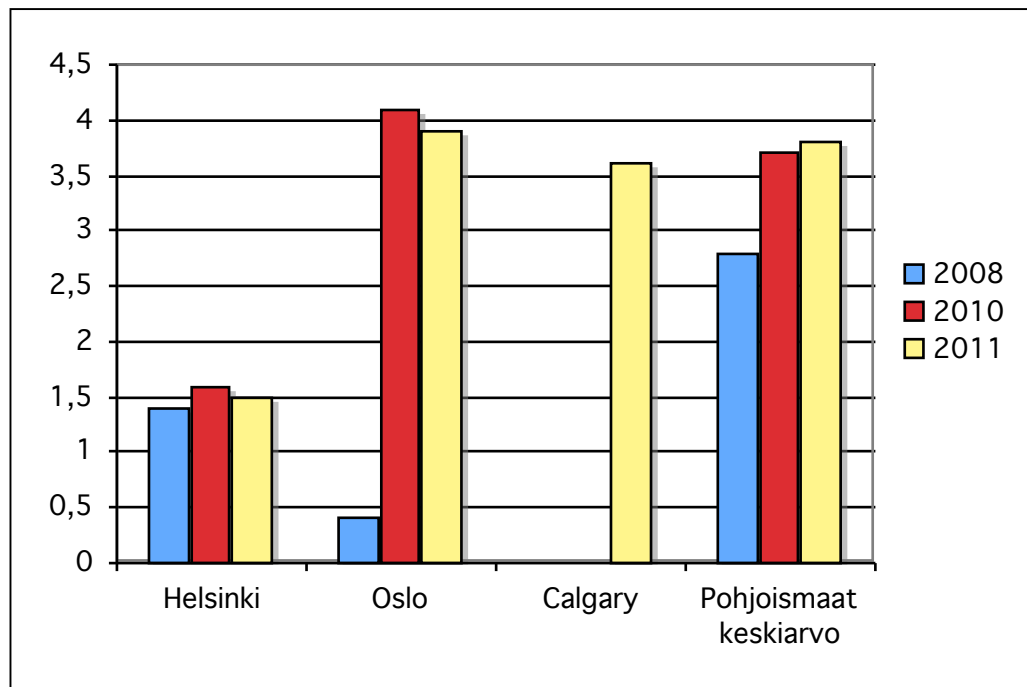
Kuvio 1. Puistojen kokonaispinta ala hehtaareina tuhatta asukasta kohti



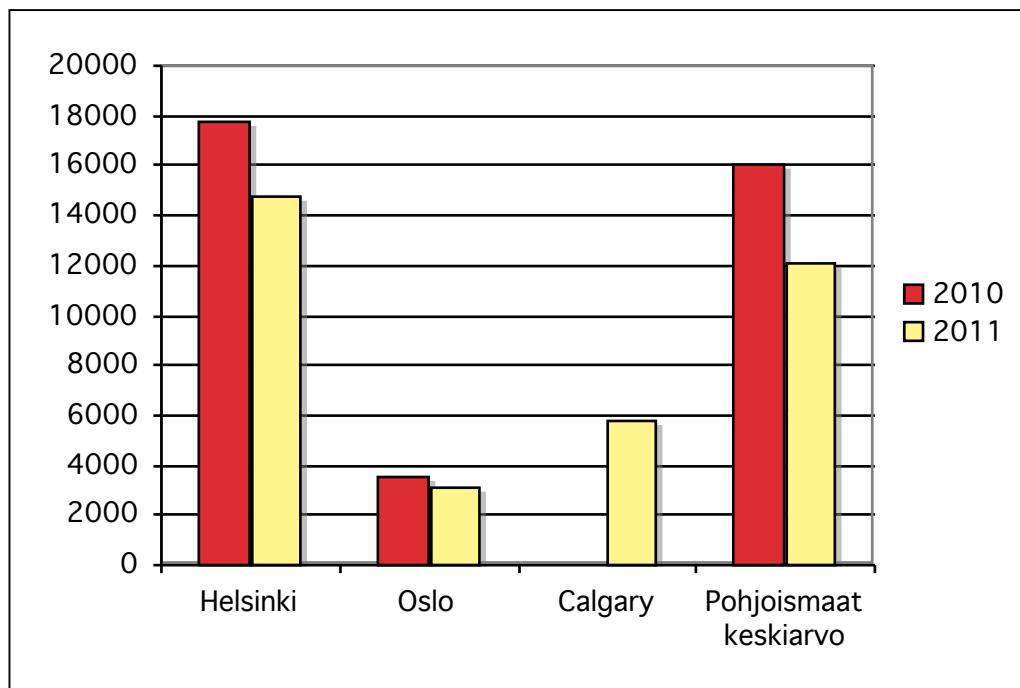
Kuvio 2. Vuosittainen suora operatiivinen kustannus euroina tuhatta asukasta kohti

Vuosien 2010-2011 aineiston tulosten perusteella Helsingillä on vähemmän aktiivisesti hoidettua puistopinta-alaa tuhatta asukasta kohti kuin mikä pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo. Näinä vuosina Helsingillä on kirjattu olevan myös huomattavasti vähemmän aktiivisesti hoidettua puistopinta-alaa tuhatta asukasta kohti Osloon verrattaessa (kuvio 3).

Helsingin vuosittaiset operatiiviset kustannukset euroina aktiivisesti hoidettua puistohehtaaria kohti olivat vuonna 2011 suuremmat kuin Oslolla ja kuin mitä on pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo (kuvio 4).



Kuvio 3. Aktiivisesti hoidettu puistopinta-ala hehtaareina tuhatta asukasta kohti.



Kuvio 4. Vuosittaiset operatiiviset kustannukset euroina aktiivisesti hoidettua puistohehtaaria kohti.

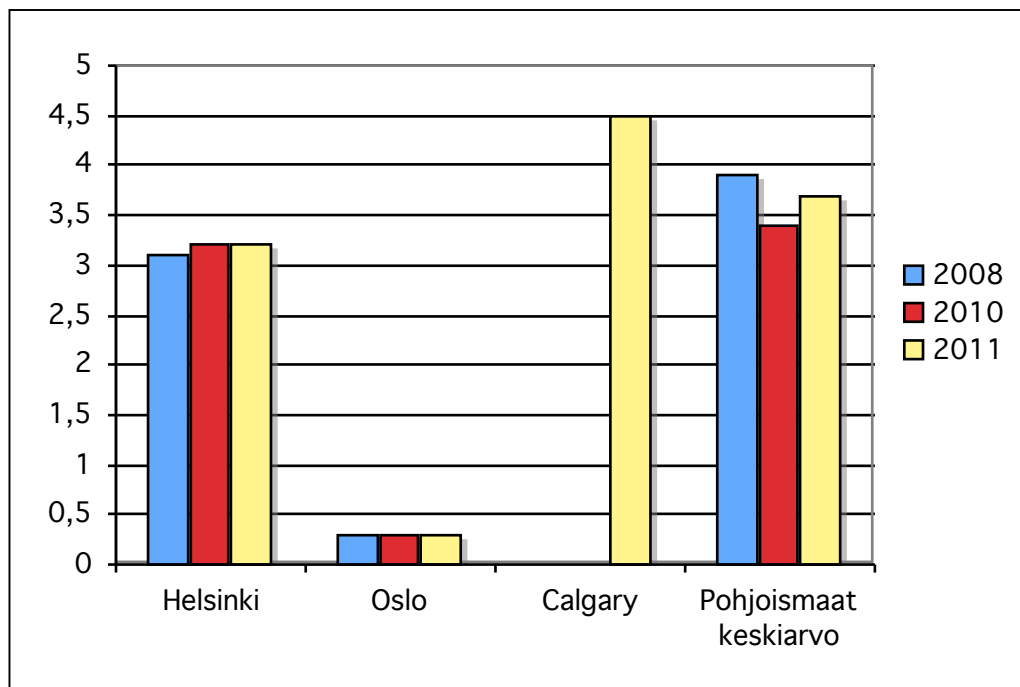
5.9.2 Leikkipaikat

Vuosien 2008, 2010 ja 2011 aineiston perusteella Helsinki on leikkipuistojen kappalemäärässä tuhatta alle 15-vuotiasta asukasta kohti –tuloksissa, hieman pohjoismaisten kaupunkien keskiarvon alapuolella. Kuitenkin Helsingillä on kappalemääräisesti huomattavasti enemmän leikkipuistoja tuhatta alle 15-vuotiasta asukasta kohti kuin Oslolla (kuvio 5).

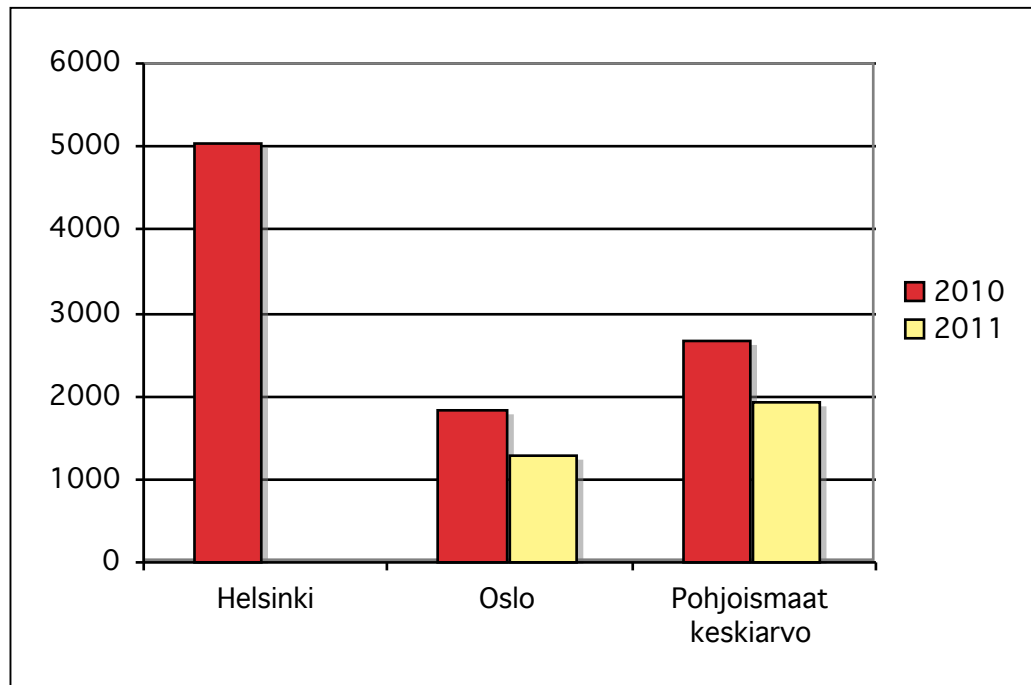
Helsinkiä koskevaa tietoa vuoden 2011 leikkipuistojen ylläpitokustannuksista euroina leikkipuistoa kohti ei ole aineistoon kirjattu. Vuoden 2010 tietojen mukaan Helsinki käyttää enemmän rahaa euroina leikkipuistoa kohti kuin mitä on pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo ja kuin mitä Oslo käyttää rahaa euroina leikkipuistoa kohti (kuvio 6).

Helsingiläiset ovat käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulosten mukaan hieman tyytyväisempiä leikkipaikkojen hoitoon ja varustetasoon kuin oslolaiset. Ero ei ole kuitenkaan merkittävä (kuvio 7).

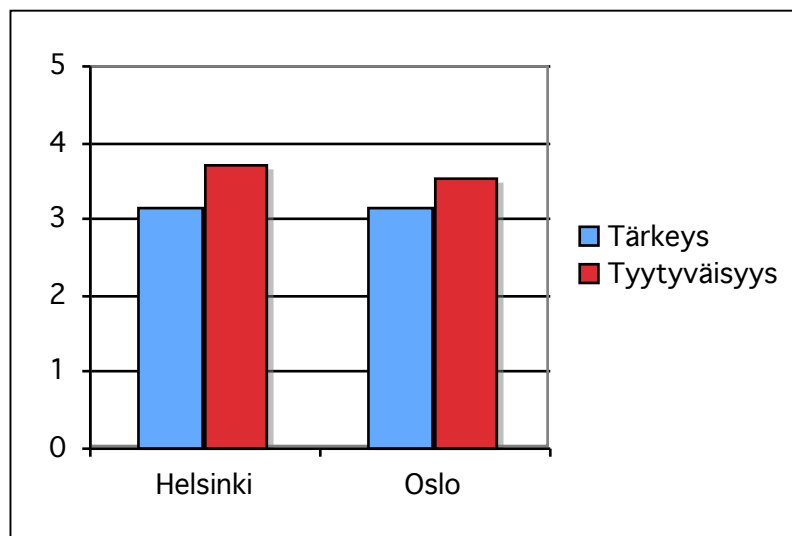
Lisäksi tulee huomioida, että käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset eivät sisällä kaikkia Helsingin puistoja, joten käyttäjätyytyväisyys ei ole suoraan verrannollinen leikkipaikkojen määrän ja ylläpitokustannusten kanssa.



Kuvio 5. Leikkipuistojen kappalemäärä 1000 alle 15-vuotiasta asukasta kohti.



Kuvio 6. Leikkipuistojen ylläpitokustannukset euroina leikkipuistoa kohti.



Kuvio 7. Kohdepuistojen leikkipaikat – Puistossa leikkipaikka.

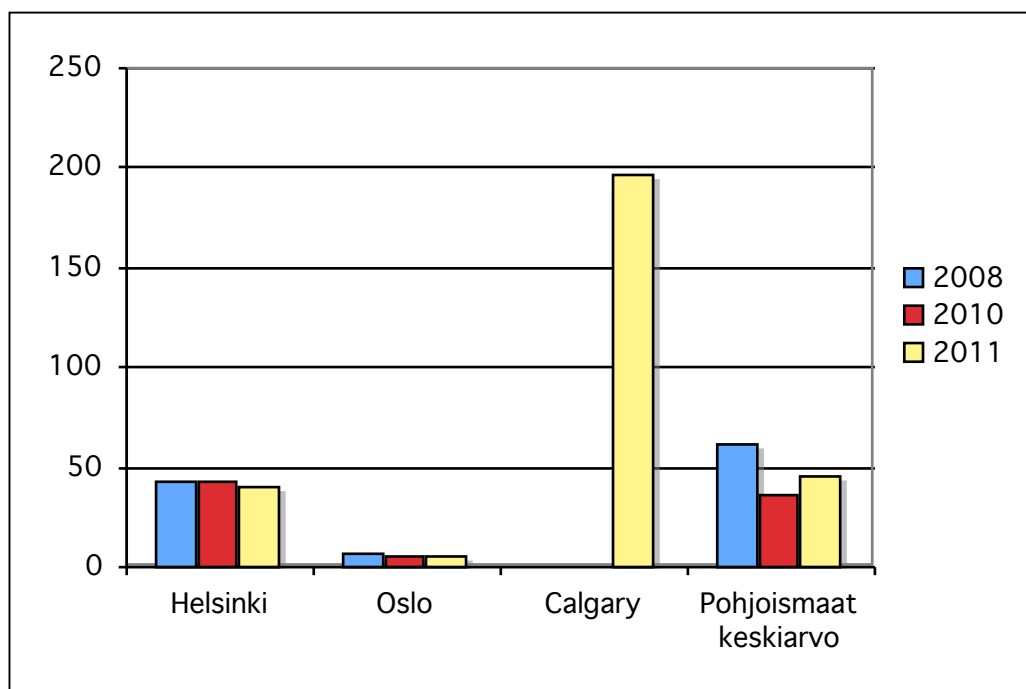
5.9.3

Katupuut ja istutukset

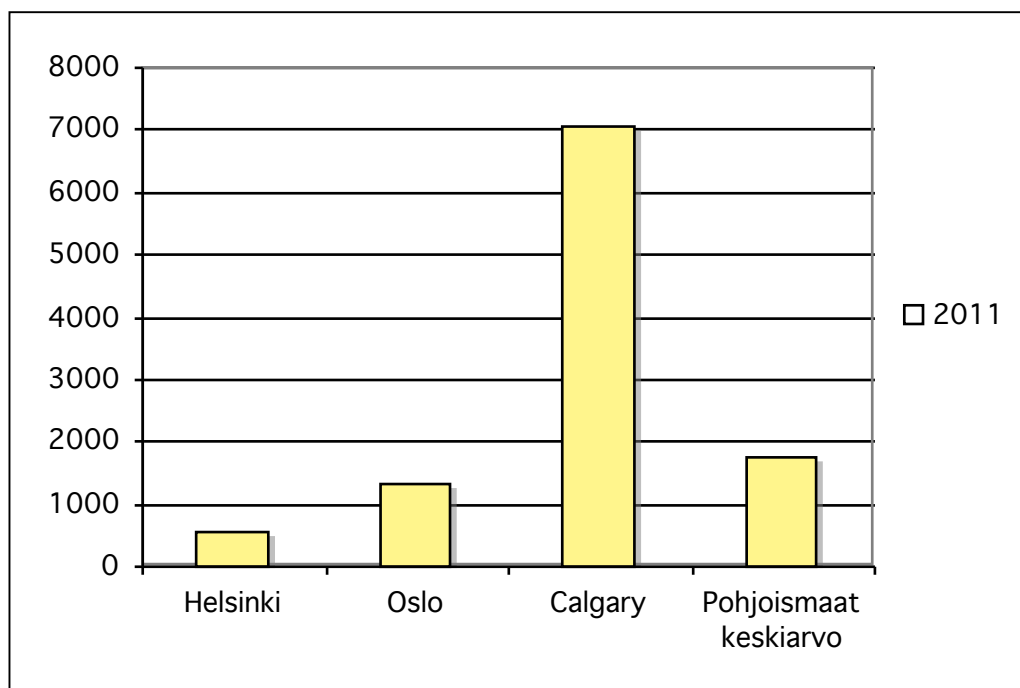
Helsingin katupuiden kappalemäärä tuhatta asukasta kohti on yhteneväinen pohjoismaisten kaupunkien keskiarvon kanssa vuosina 2010 ja 2011. Oslolla on sen sijaan kappelemääräisesti vähemmän katupuita kuin mitä on pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo ja kuin mitä on Helsingin kappalemäärä vuonna 2011 (kuvio 8).

Aineiston perusteella Helsingin puunhoidon kustannusarvio euroina on vuonna 2011 pienempi kuin mitä on pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo ja kuin mitä on Oslon kustannusarvio euroina puunhoidolle (kuvio 9).

Tässä kohtaa tulee kuitenkin ottaa huomioon, että puunhoidon kustannukset kattavat myös kaupungin omistamat metsät ja puistometsät, eivät pelkästään katupuita. Tämän takia katupuiden kokonaismäärä ja puunhoidon kokonaiskustannukset eivät ole suoraan keskenään verrannollisia.



Kuvio 8. Katupuiden kappalemäärä tuhatta asukasta kohti.



Kuvio 9. Puunhoidon kustannusarvio euroina tuhatta asukasta kohti.

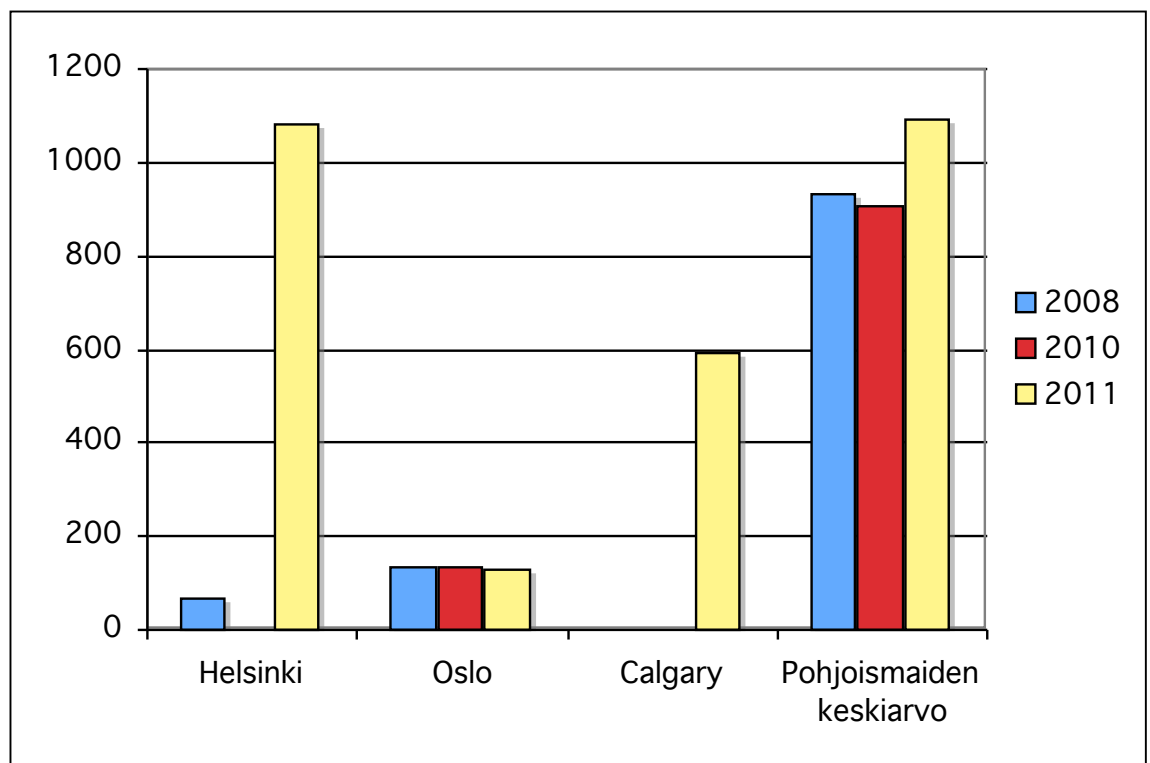
Helsingin tulokset istutusalueiden määrässä neliömetreinä tuhatta asukasta kohti -tulokset vaikuttavat olevan puutteellisia vuonna 2008 (kuvio 10). Helsingiltä puuttuu myös tulos istutusalueiden määrästä neliömetreinä tuhatta asukasta kohti vuodelta 2010, kuten samasta kuvioista 10 näkyy.

Vuoden 2011 kerätyn aineiston perusteella Helsinki on tasoissa pohjoismaisten kaupunkien keskiarvon kanssa kun kyseessä on istutusalueiden määrä neliömetreinä tuhatta asukasta kohti. Tähän verrattuna Oslolla on huomattavasti vähemmän istutusalueita neliömetreinä tuhatta asukasta kohti vuonna 2011 (kuvio 10).

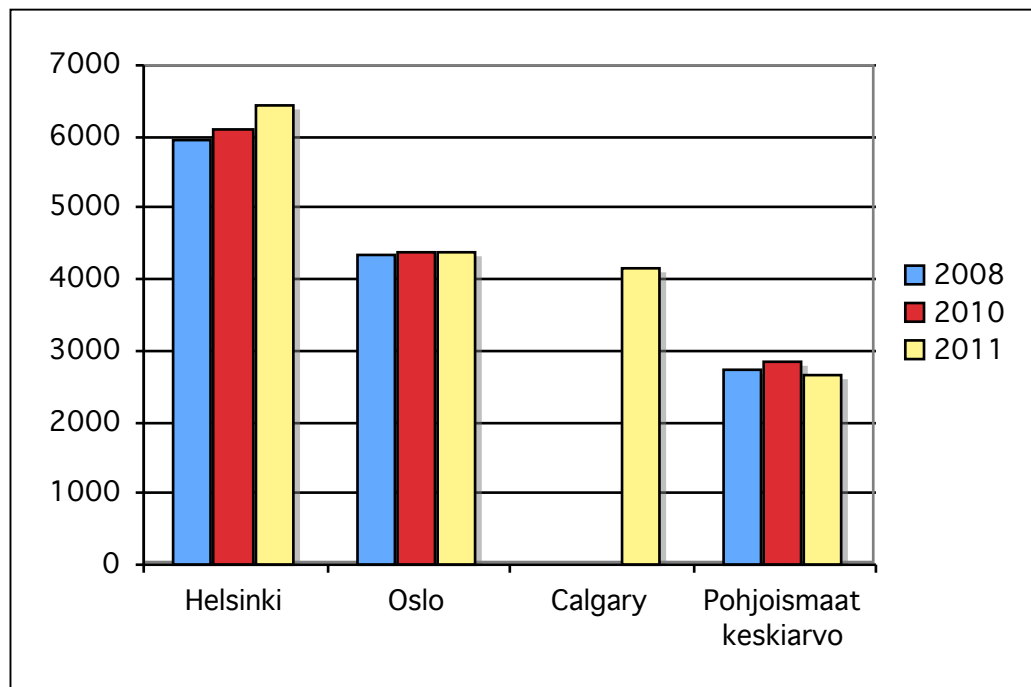
Aineiston perusteella Helsingin kausikasvi-istutusten pinta-ala neliömetreinä on kasvanut tasaisesti vuosina 2008-2011. Helsingillä on kausikasvi-istutuksia pinta-alallisesti enemmän kuin Oslolla ja huomattavasti enemmän kuin mitä on pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo (kuvio 10). Kausikasvi-istutusten määrä ei kuitenkaan ole tärkeimpiä suorituskykyindikaattoreita.

Oslolaiset ovat hivenen tyytyväisempiä katupuiden ja istutusten määrään ja hoitoon kuin mitä helsinkiläiset ovat. Helsinkiläisten ja oslolaisten käyttäjien tyytyväisyydessä oleva ero ei ole kuitenkaan merkittävä (kuvio12).

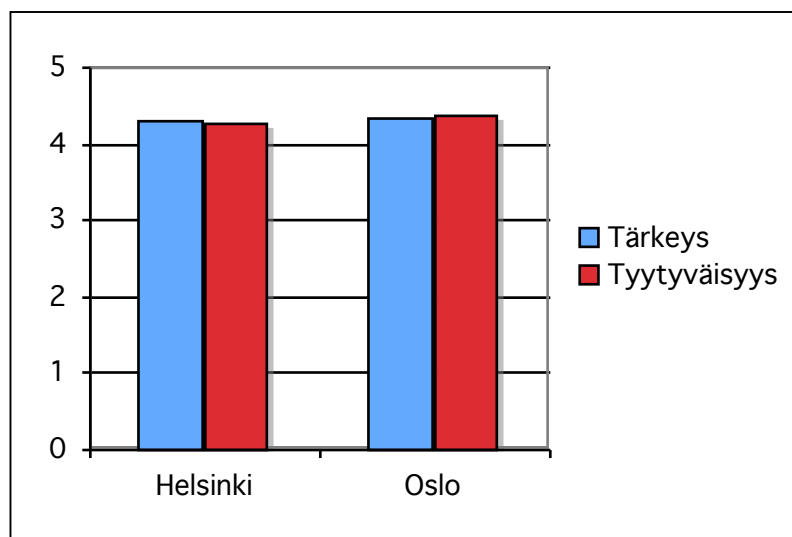
Kohdepuistojen istutusalueiden ja puiden käyttäjätyytyväisyyttä tarkasteltaessa tulee muistaa, että tyytyväisyys on kohdistunut yhteen neljästä kyselyssä mukana olleesta kohdepuistosta, eikä tulos ole siis suoraan verrannollinen Helsingin istutusalueiden ja puiden kokonaismäärään kanssa.



Kuvio 10. Istutusalueiden pinta-ala neliömetreinä tuhatta asukasta kohti.



Kuvio 11. Kausikasvi-istutusten pinta-ala neliömetreinä.



Kuvio 12. Kohdepuistojen istutukset ja puut.

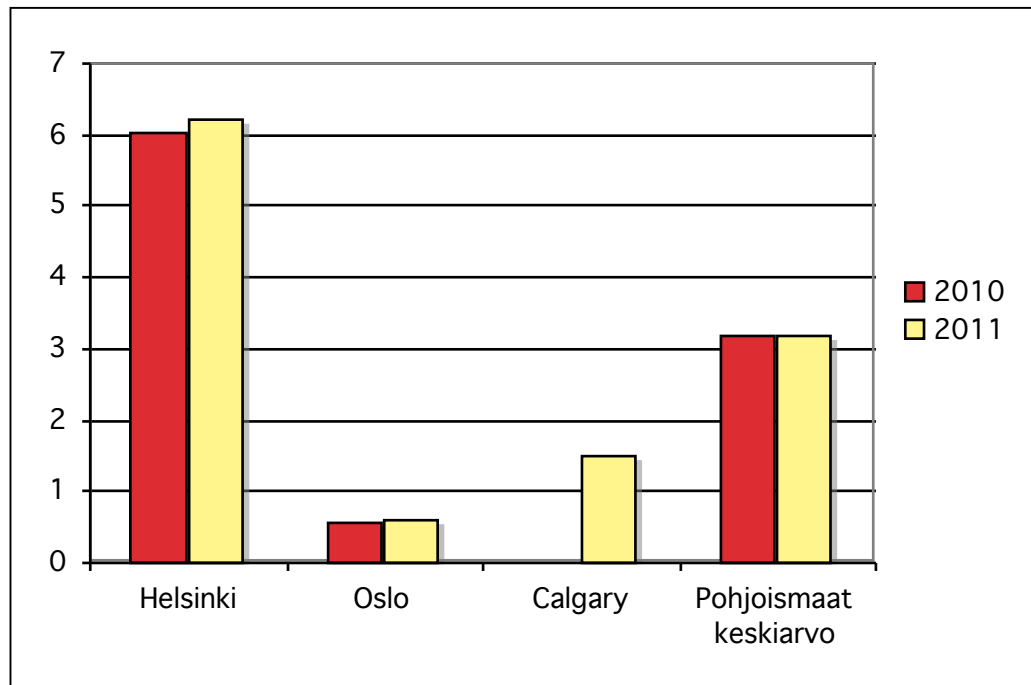
5.9.4 Varusteet ja kalusteet

Tutkimukseen on valittu tärkeimpien suorituskykyindikaattorien lisäksi myös yksityiskohtaisempaa tietoa puisto-omaisuudesta ja investointien tehokkuudesta. Nämä tiedot käsittelevät puiston penkkien ja roska-astoiden määrää, sekä roskahuollon menobudjettia. Lisäksi edellisessä luvussa käsiteltiin jo tärkeimpien suorituskykyindikaattorien ulkopuolelle jäävä kausikasvi-istutusten määrä tuhatta asukasta kohti.

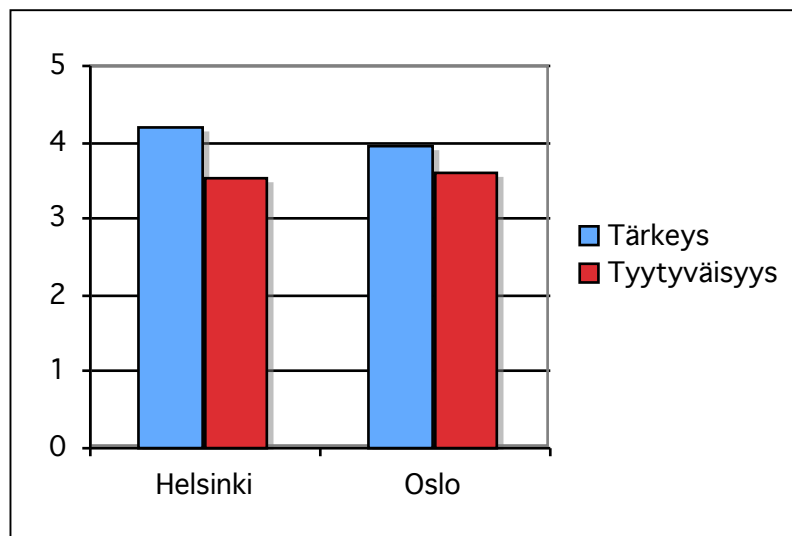
Helsingin puistojen varustustaso puiston penkkien ja roska-astoiden suhteen vuosina 2010 ja 2011 on omaa luokkaansa Osloon verrattaessa. Helsingillä on sekä penkkejä että roska-astioita viisinkertainen määrä puistohehtaaria kohti Osloon verrattuna. Helsingillä on myös enemmän penkkejä ja roska-astioita puistohehtaaria kohti pohjoismaisten kaupunkien keskiarvoon verrattaessa (kuviot 13 ja 15).

Roska-astoiden määrään suhteutettuna (kuvio 15) on luonnollista, että Helsingin roskahuollon kustannusarvio tuhatta asukasta kohti on kaksinkertainen kun sitä verrataan Osloon ja pohjoismaisten kaupunkien keskiarvoon (kuvio 16).

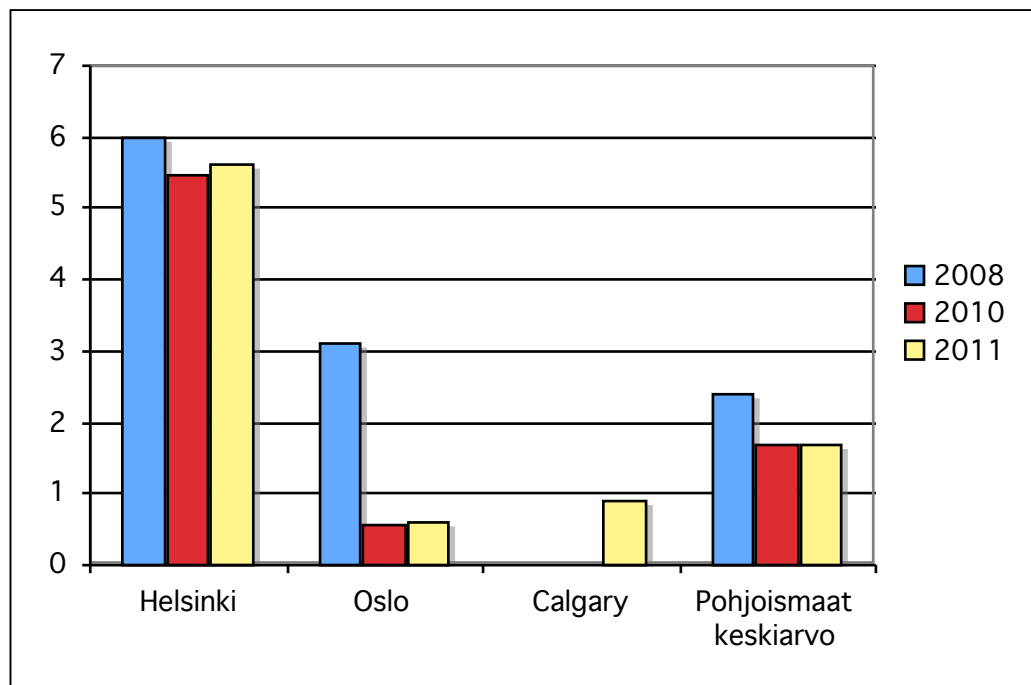
Helsingiläiset ovat käyttäytyvyyskyselyn tuloksissa tyytymättömämpiä puistojen yleiseen siisteyteen ja penkkien määrään ja laatuun kuin mitä oslolaiset ovat ja mitä pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo on (kuviot 15 ja 14).



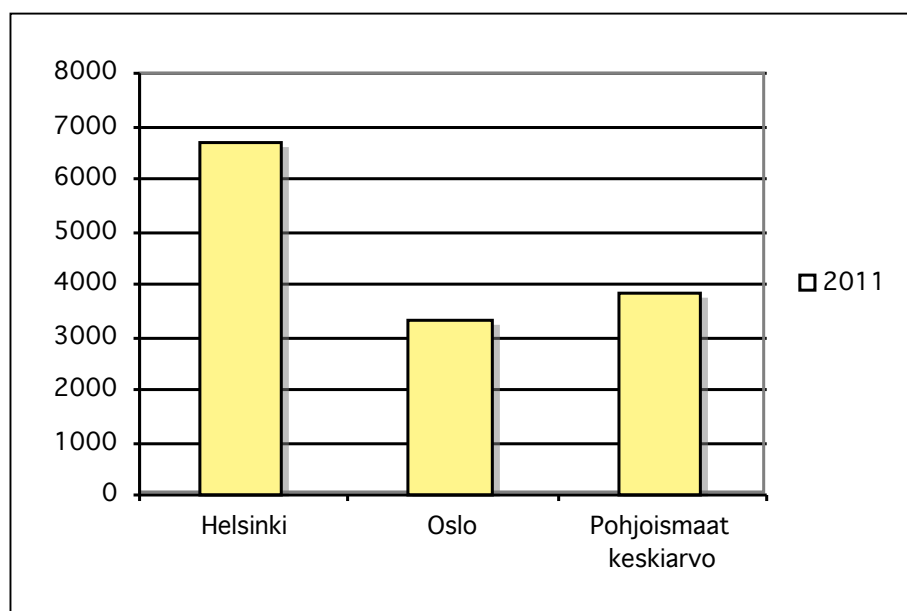
Kuvio 13. Istuimien kappalemäärä aktiivisesti hoidettua puistohehtaaria kohti



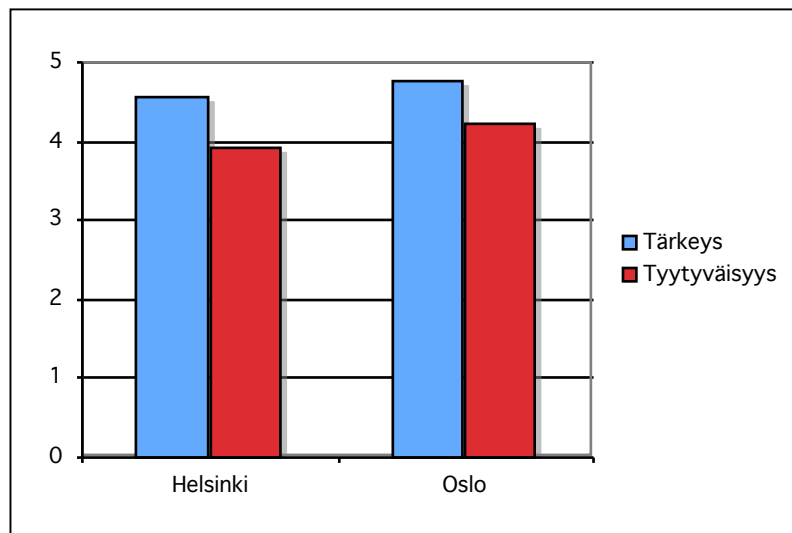
Kuvio 14. Kohdepuistojen istuimet ja pöydät.



Kuvio 15. Roska-astioiden kappalemäärä aktiivisesti hoidettua puistohehtaaria kohti.



Kuvio 16. Roskahuollon menobudjetti tuhatta asukasta kohti



Kuvio 17. Kohdepuistojen siisteys.

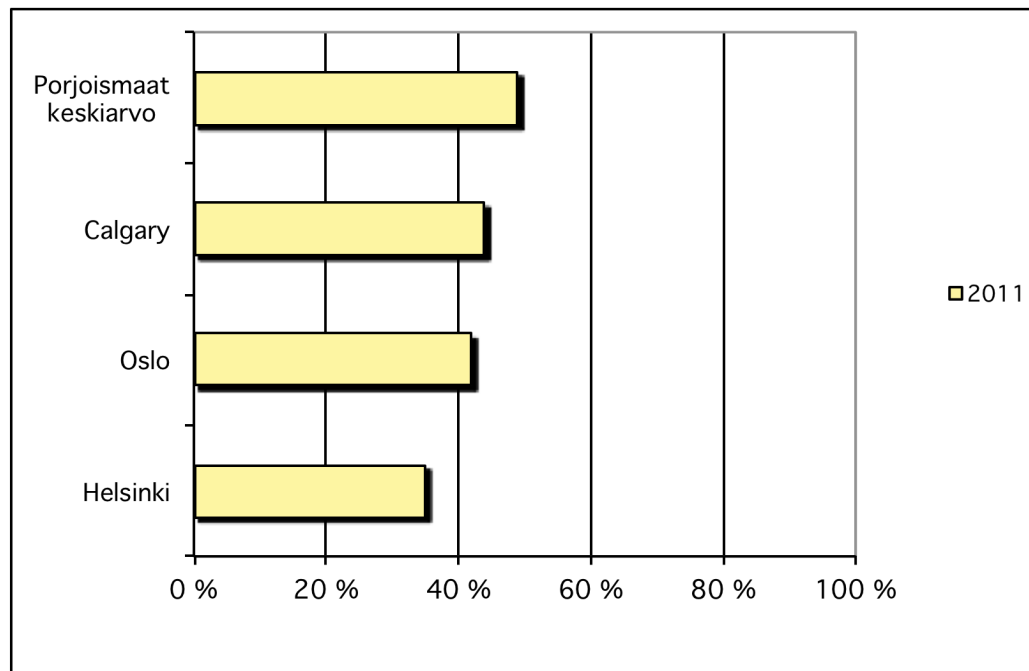
5.9.5 Hallinnointi – Toimenpiteet ja suunnittelu (Management – Operations and Planning)

Hallinnointi – Toimenpiteet ja suunnittelu on tärkeä suorituskykyindikaattori, sillä se pitää sisällään toimenpiteitä ja strategioita, jotka määrittävät julkisten viheralueiden ylläpidon ja palvelun tason. (International Parks Report 2011, 7.)

Ylläpito – Toimenpiteet ja Suunnittelu –osuus aineistosta koostuu vuoden 2011 tiedoista ja osa-alueista, jotka on tarkemmin määritelty kaaviossa 2. Koosteessa suoritetuista tilaajan ylläpitoon liittyvistä tehtävistä Helsinki on aineiston mukaan suoriutunut tehtävät 35 % kattavuudella, kun Oslon kattavuus on 42 % ja pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo on 49 % (kuvio 18). Toimenpiteet ja suunnittelu -osuus opinnäytetyössä käsiteltävistä hallinnointitehtävä -kokonaisuudesta on se, jolla Helsinki suoriutuu heikoiten (kaavio 2).

Kaavio 2 Hallinnointi– Toimenpiteet ja Suunnittelu

| | Helsinki | Oslo | Calgary |
|---|-----------------|-----------------------|----------------|
| Tuottajahintojen vertailu suoritettu | Kyllä | Kyllä | Ei |
| Viheralueiden ylläpidon tuottajan työn laaduntarkkailu. | Ei | Ei | Ei |
| Viheralueohjelma tai -strategia ainakin 10 vuodeksi eteenpäin. | Ei | Kyllä | Kyllä |
| Luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen tähtäävä strategia tai ohjelma käytössä. | Kyllä | Kyllä | Kehitteillä |
| Leikkipaikkaohjelma tai strategia käytössä. | Ei | Ei | Ei |
| Julkisten wc:n ohjelma tai strategia käytössä. | Ei | Ei | Ei |
| Hautausmaiden strategia tai ohjelma käytössä. | - | - | Kyllä |
| Virkistysviheralueiden ohjelma tai strategia käytössä. | Ei | Kyllä | - |
| Katupuuohjelma tai –strategia käytössä. | Kehitteillä | Ei | Kyllä |
| Puiston kävelyreittien ja käytävien ohjelma tai strategia käytössä. | Ei | Luonnos- vaiheessa | Kyllä |
| Parkcheck tai muu asiakastyytyväisyys –kysely otettu käyttöön viimeisen vuoden aikana. | Kyllä | Ei | Kyllä |



Kuvio 1. Hallinnointi -Toimenpiteet ja Suunnittelu

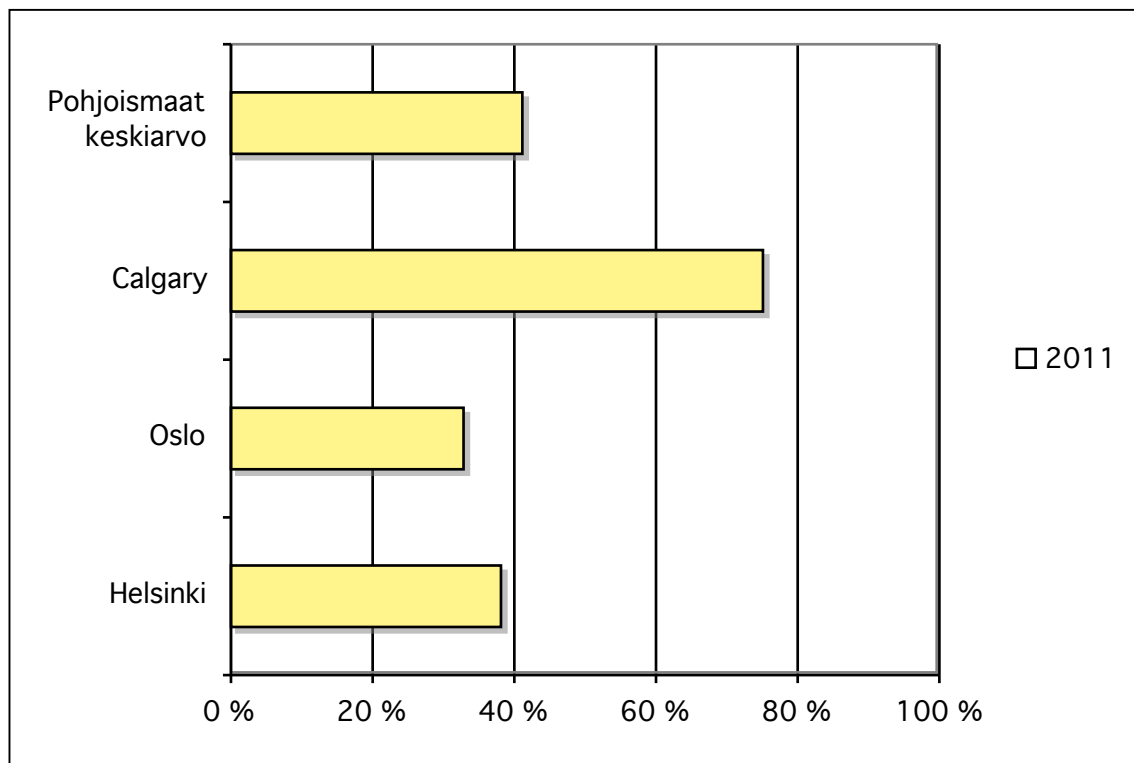
5.9.6 Hallinnointi – Infrastrukturi (Management – Infrastructure management)

Hallinnointi – Infrastrukturi on tärkeä suorituskykyindikaattori, sillä se pitää sisällään toimenpiteitä ja strategioita, jotka määrittävät julkisten viheralueiden ylläpidon ja palvelun tason. (International Parks Report 2011, 7.)

Ylläpito – Infrastruktuurin ylläpito –osuus aineistosta koostuu vuoden 2011 tiedoista ja sen osa-alueista, jotka on tarkemmin määritelty kaaviossa 3. Koosteessa suoritetuista tilaajan ylläpitoon liittyvistä tehtävistä Helsinki on aineiston mukaan suorittanut tehtävät 38 % kattavuudella, kun Oslon kattavuus on 33 %, Calgaryn 75 % ja pohjoismaisten kaupunkien keskiarvo on 41 % (kuvio 18).

Kaavio 3 Hallinnointi – Infrastrukturi

| | Helsinki | Oslo | Calgary |
|---|-----------------|---------------|-------------------|
| Puisto-omaisuudelle on tehty kehittämissuunnitelma, joka ajantasalla ja kansainvälisten standardien mukainen | Ei | Ei | Luonnosvaiheessa |
| Käytössä viheraluesuunnitelma, joka määrittää viheralueiden tavoitemäärän | Ei | Kehitteillä | Kyllä |
| Palvelutaso määritelty. Palvelutaso kattaa standardien mukaisen viheromaisuuden kehittämissuunnitelman. | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Operatiivinen palvelutaso määritelty. Palvelutaso kattaa puistojen ja viheralueiden ylläpidon ja palvelut. | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Viheromaisuusrekisteri, jossa viheromaisuus on eritelty komponenttitasolle, käytössä | Kyllä | Kyllä | Kyllä |
| Viheromaisuusrekisteri on valmis ja päivitetty viimeisen kolmen vuoden aikana. | Ei *50-89% | Ei *50-89% | Kyllä *yli 90% |
| Viheromaisuuden kuntotiedot valmiit ja päivitettyt. | Ei | Ei | Ei |
| Käytössä operatiivinen viheromaisuuden saneeraussuunnitelma. | Kyllä | Ei | Kyllä |



Kuvio 2. Hallinnointi – Infrastruktuuuri

5.10 Tulokset

Tärkeimmistä suorituskyyindikaattoreista selviää, että vuonna 2011 Helsingillä on enemmän istutusalueita, leikkipaikkoja ja katupuita tuhatta asukasta kohti kuin mitä Oslolla on. Oslon puistojen kokonaispinta-ala sekä aktiivisesti hoidettujen puistojen pinta-ala tuhatta asukasta kohti on kuitenkin suurempi kuin Helsingin. Toisaalta Helsinki käyttää enemmän rahaa kaikkien puistojen sekä aktiivisesti hoidettujen puistojen ylläpitoon tuhatta asukasta kohti. Helsinki käyttää myös Osloa enemmän rahaa leikkipaikkojen hoitoon tuhatta asukasta kohti. Ainoastaan Oslon puunhoidon menobudjetti tuhatta asukasta kohti on Helsinkiä suurempi, kun tarkastellaan käytettyjä määrärahoja.

Vuoden 2011 tulosten perusteella voidaan sanoa, että Helsingin julkisten viheralueiden hoidon palvelutaso on parempi kuin Oslon. Helsinki suoriutuu

myös julkisten viheralueiden infrastruktuurin hallinnoinnissa paremmin kuin Oslo. Oslo taas suoriutuu paremmin julkisten viheralueiden toimenpiteiden ja suunnittelun hallinnoinnissa.

Calgarylla on enemmän kokonaispuistopinta-alaa tuhatta asukasta kohti Helsinkiin ja Osloon verrattaessa. Calgary käyttää myös enemmän rahaa näiden puistojen hoitoon kuin Helsinki ja Oslo. Calgarylla on enemmän aktiivisesti hoidettua puistopinta-alaa tuhatta asukasta kohti kuin mitä Helsingillä on, mutta vähemmän kuin mitä Oslolla on. Calgary käyttää aktiivisesti hoidettujen puistojen hoitoon enemmän rahaa kuin Oslo, mutta vähemmän kuin Helsinki. Calgarylla on enemmän leikkipaikka tuhatta alle 15-vuotiasta kohti, kuin Helsingillä sekä Oslolla. Calgarylla on myös huomattavasti enemmän katupuita kuin Helsingillä ja Oslolla tuhatta asukasta kohti.

Helsingin ja Oslon käyttäjätyytyväisyyskyselyn tuloksia verrattaessa huomataan, että tässä tutkimuksessa esiin nostetuista asioista helsinkiläiset olivat oslolaisia tyytyväisempiä ainoastaan leikkipaikkojen varustelutasoon ja laatuun. Oslolaiset olivat tyytyväisempiä istutusten ja puiden kuntoon ja hoitoon, istuinten ja pöytien määrään ja kuntoon sekä yleiseen siisteystasoon. Erot eivät kuitenkaan olleet huomattavia.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tuloksista selviää, että verrattaessa Helsingin ja Oslon toimintaa on Helsingin toiminta niin sanottu “paras tapa toimia, Best practice” näistä kahdesta. Tutkimuksen tuloksia tarkastellessa vaikuttaa myös siltä että Helsinki on myös parhaita toimijoita kun ajatellaan mukana olevia pohjoismaisia kaupunkeja. Käyttäjäkyselyiden tuloksista selvisi, että puistojen käyttäjinä oslolaiset ovat hivenen helsinkiläisiä tyytyväisempiä julkisten viheralueiden ylläpitoon ja varustetasoon.

Opinnäytetyön rajaus oli ajoittain erittäin haastavaa. Lähtöaineiston määrä oli suuri ja siihen perusteellisesti tutustuminen ei olisi enää ollut mahdollista opinnäytetyön puitteissa. Tämä oli ongelmallista, sillä juuri tästä syvällisestä perehtymisestä olisi Yarsdstickin mukaan kaupungeille suurin hyöty. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että Katu -ja puisto-osaston työntekijöillä olisi resursoitu mahdollisuus tutustua aineistoon. Heillä olisi myös varmasti enemmän kokemuksellista tietoa siitä miten tuloksiin tulisi suhtautua. Lisäksi aineistoa ja käyttäjäkyselyn tuloksia voisi käyttää toiminnan laadun itsearviointiin.

Laajuuden lisäksi ongelmaksi muodostui aineiston hajanaisuus, sillä joissain kohdissa osa kaupungeista ei ollut vastannut kysymyksiin. Tästä yksinkertaisesta syystä kattava ja yksiselitteinen vertailu oli mahdotonta. Laajuudesta ja hajanaisuudesta johtuen tutkimuksen tulokset jäivät mielestäni pinta-puolisiksi.

Heti tutkimuksen alkumetreillä oli selvää, ettei Oslo edusta niin sanottua alan “parasta tapaa toimia, Best practise”. Tämä selvisi tärkeimpiä suorituskysymysindikaattoreita tarkastellessa. Kuitenkin se, että Oslolla oli toteutettu käyttäjätyytyväisyyskysely ja että se on ollut mukana aineiston keruussa edellisinä kolmena vuonna teki kaupungista parhaan mahdollisen vertailukohdan. Helsinkiä haluttiin kuitenkin verrata alan parhaaseen toimijaan, joten tuntui tähdelliseltä pitää Calgary mukana aineistovertailussa, niin että tutkimuksessa säilyisi realismi. Calgary on iso kaupunki, jonka määrärahat ovat huomattavasti suuremmat kuin Helsingillä tai Oslolla. Pohjoismaat eivät näet tätä tutkimuksen perusteella edusta maailmanlaajuisesti “parasta tapaa toimia, Best practise”.

Olisi mielenkiintoista jos tulevaisuudessa tehtäisiin kattavampi vertailu Helsingin ja Calgaryn tavoista toimia. Tämä olisi mielenkiintoista siksi, että jo määrärahojen puolesta Calgary suoriutuu tärkeimmissä suorituskysymysindikaattoreissa huomattavasti Helsinkiä paremmin. Näistä suorituskysymysindikaattoreista varsinkin hallinnointipuolelta Calgaryn erilaisiin toimenpide- ja suunnittelustrategioihin tutustuminen voisi olla Helsingille hyödyllistä. Näistä strategioista voitaisiin mahdollisesti jopa oppia jotain uutta, mikä onkin benchmarkingin perushyötynäkökohtia. Helsingin ja Calgaryn vertailun rajaaminen käsittämään vain yhden aihealueen, kuten esimerkiksi katupuut toisi epäilemättä enemmän syvyyttä tutkimukseen.

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset kertoivat aika yksiselitteisesti, että sekä helsinkiläiset että oslolaiset ovat tyytyväisiä puistojen varustelutasoon ja hoidon laatuun. Hämmästyttävintä käyttäjätyytyväisyyskyselyiden tuloksissa oli huomata, kuinka vähän tyytyväisyydessä oli eroa näiden kahden kaupungin välillä, koska aineiston perusteella Helsingin ja Oslon puistojen varusteiden ja kasvillisuuden määrässä oli radikaalejakin eroja, mikä ei näkynyt ollenkaan käyttäjien tyytyväisyydessä. Tämä selittyy luultavasti sillä että käyttäjäkyselyn kohteena olevat puistot olivat niin Helsingissä ja Oslolla parhaimman hoitoluokan puistoja.

Ero tyytyväisyydessä tulisi varmasti paremmin esiin, jos käyttäjätyytyväisyyskyselyt tehtäisiin hieman syrjäisimmissä ja huonokuntoisimmissa puistoissa kuin kantakaupungin ylläpidollisesti kalleimmissa kohdepuistoissa. Onhan näet aika epätodennäköistä että kalleimman, keskeisimmän ja parhaimman hoitoluokan omaavan puiston hoidossa olisi enää

paljon parantamisen varaa. Käyttäjättyytyväisyyttä kannattaisi tutkia myös esimerkiksi Helsingin lähiöissä. Kiireelliset parannustarpeet saataisiin näin selville myös syrjäisimmiltä alueilta.

Benchmarking aineistoa tarkasteltaessa on tärkeää ottaa huomioon myös se ettei aineisto pelkästään kerro koko totuutta viheralueiden ylläpidon laadusta vaan rinnalle tulisi aina kerätä myös käyttäjättyytyväisyystietoa. Näin saadaan kattavampi kokonaiskuva julkisten viheralueiden vaikuttavuudesta ja ylläpidon laadusta.

Myös laajempi vertailututkimus viherrakentamisen sekä viheraluesuunnittelun laadusta olisi varmasti hyvä tutkimuskohde, sillä viheralueiden ylläpidon laatutaso liittyy aina myös viheraluesuunnittelun ja –rakentamisen laatuun.

LÄHTEET

- Børresen B. & Beckstrøm J. n.d. User Surveys – How to do it and why.
- E-economic n.d. Benchmarking – Mitä tarkoittaa benchmarking? Helsinki. Viitattu 29.10.2012. <http://www.e-economic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/benchmarking>
- Helsingin Kaupunki Rakennusvirasto 2012a. Organisaatio. Viitattu 9.11.2012. http://www.hel.fi/hki/hkr/fi/Viraston+esittely+ja+ty_paikat/Organisaatio
- Helsingin Kaupunki Rakennusvirasto. 2012b. Viheralueet Ylläpito. Viitattu 20.11.2012. <http://www.hel.fi/hki/HKR/fi/Viheralueet/Hoito>
- Helsingin kaupungin Rakennusvirasto 2012c. Tuotekortit. Yleinen osuus.
- Helsinki Kaupunki Rakennusvirasto 2012. Katu – ja puisto-osasto 1.1.2012. Tehtävä Organisaatio Resurssit.
- Lillrank P. 1998. Laatuajattelu Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Långström D-H. 2011. Yhdyskuntatekniset palvelut 2010 Yhteenvedo kyse-lytutkimuksen tuloksista.
- Minkkinen J. 2009. Laatusuoritus Tampereen kaupungin uudessa toimintamallissa – Tilaa palvelujen laadun takaajana. Tampere: Juvenes Print Tampereen Yliopistopaino.
- Muderrisoglu H., Oguz D. & Sensoy N. 2010. An evaluation of green areas from the point of user satisfaction in Ankara, Turkey: Gap analyses method. African Journal of agricultural Research Vol. 5.
- Savolainen T. n.d. IK-hanke – kustannushallinnan tuotteistaminen IK-6 – ylläpidon vertailu Ajatuksia tulevasta.
- Thijs N. 2011. Measure to Improve. Improving public sector performance by using citizen – user satisfaction information.
- Turtiainen J. 2000. Työhallinto ja Laatu. Laatusuorituksen erityispiirteitä julkisen hallinnon palvelussa. Tampereen Yliopisto. Hallintotieteen laitos. Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print. Väitöskirja.
- Vainio P. 2012. Espoon yhdyskuntatekniset palvelut ja näiden tuotanto-

kustannukset 2011 Raportti 9.1.2012. Espoo: Katu -ja viherpalveluiden julkaisu 2/2012.

Valtiovarainministeriö & Suomen kuntaliitto, Euroopan laatupalkintomalli julkisella sektorilla. Näkökohtia itsearviointiin ja mallin käyttöön toiminnan kehittämisessä 2001. Helsinki.

Viherympäristöliitto n.d. Kauppa.Julkaisut. Viitattu 15.12.2012.
<http://kauppa.vyl.fi/tuote/viheralueiden-hoitoluokitus/10106/>

Yardstick. Parkcheck. Viitattu 27.10.2012.
http://www.yardstickglobal.org/projects_parkcheck

Yardstick Parks Report 2008. New Zealand Recreation Association.

Yardstick Parks Report 2010. New Zealand Recreation Association.

Yardstick Parks Report 2011. New Zealand Recreation Association.

Yleisten töiden lautakunta & Rakennusvirasto 2012.Talousarvio ja taloussuunnitelmaehdotus 2012-2014.

PARKCHECK –KÄYTTÄJÄKYSELYLOMAKE

Survey Number _____ Researcher Name Satu Karjalainen
Kommune HELSINKI Park _____

Hei, nimeni on _____ työskentelen [_____], Teemme tänään lyhyitä käyttäjäkyselyitä puiston asiakkaille.

| | |
|--|--|
| Q1. Kuinka usein vieraillette [puiston nimi]? | Q2. Kuinka kauan aiotte viipyä puistossa tänään? (kirjoita vaihtoehto 1-5) |
| Q3. Mitä aiotte tehdä tai mitä olette jo tehneet puistossa? (Mahdollisuus useampaan vaihtoehtoon) | Q4. Muu, mitä?: |
| Q5. Ajatellen tämän päivän vierailua KUINKA TÄRKEITÄ ovat seuraavat toiminnot ja varusteet teille asteikolla 1-5? | |
| Q6. Ajatellen tämän päivän vierailua KUINKA TYYTYVÄINEN olette varusteiden ja toimintojen kuntoon ja laatuun asteikolla 1-5? | |
| Toiminnot ja varusteet | Q5.Tärkeys (ympyröi vain yksi) |
| 1. Istutukset ja puut | 1 2 3 4 5 e/t |
| 2. Lasten leikkipuistot ja niiden varustelu (alle 12-vuotiaat) | 1 2 3 4 5 e/t |
| 3. Istuimet ja pöydät | 1 2 3 4 5 e/t |
| 4. WC:t | 1 2 3 4 5 e/t |
| 5. Opasteet | 1 2 3 4 5 e/t |
| 6. Siisteys/ei näkyviä roskia/grafitteja | 1 2 3 4 5 e/t |
| 7. Nurmikon hoito (kunto/hoito) | 1 2 3 4 5 e/t |
| 8. Kevyen liikenteen reitit | 1 2 3 4 5 e/t |
| 9. Meluttomuus | 1 2 3 4 5 e/t |
| 10. Turvallisuus | 1 2 3 4 5 e/t |
| Valinnainen 1 – Esteettömyys kaikille käyttäjille | 1 2 3 4 5 e/t |
| Valinnainen 2 – Vastaako puisto lasten, nuorten ja vanhusten tarpeisiin (kirjoita vastaus) | |
| Q7. YLEISESTI OTTAEN, kuinka tyytyväinen olette tämän puiston toimintoihin ja varusteisiin? (ympyröi yksi) | 1 2 3 4 5 e/t |
| Q8. YLEINEN, jos voisitte tehdä puistoon yhden muutoksen niin mikä se olisi (kirjoita vastaus) | |
| Q9. Missä asutte? (kirjoita vastaus) | Q10. Helsingiläinen, kuinka pitkä kävelymatka puistoon on kodistanne? (kirjoita vastaus) |
| Q11. Mihin ikäryhmään kuulutte? (kirjoita) | Q12. Mihin etniseen ryhmään kuulutte? (kirjoita) |
| Q13. Millä kulkuneuvolla tulit puistoon tänään? (kirjoita vastaus) | |
| Q14. Tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen liittyen esimieheni tekee joitain tarkastussoittoja. Onko mahdollista saada nimenne ja puhelinnumeronne tätä käyttötarkoitusta varten? (ympyröi vastaus) | Kyllä 1 |
| Q15. Nimi (kirjoita vastaus): | Q16. Puhelinnumero (kirjoita vastaus): |

Kyselyn kysymykset on nyt käyty läpi. Kiitos ajastanne.

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|---|---|---|
| Q17. Sukupuoli (ympyröi yksi) | Mies = 1 Nainen = 2 | Q18. Käytetty aika _____ | | | |
| Q19. Päivämäärä (kirjoita vastaus) | Q20. Säätila (ympyröi yksi) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Päivä: _____ Kuukausi: _____ 2012 | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q21. Tuulisuus (ympyröi yksi) | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q22. Mitä puistossa olevat lapset tekivät kun suoritat haastattelun? (valitse vaihtoehdoista) | | | | | |
| Q23. Haastattelijan kommentit | | | | | |

Suomennettu Parkcheck –käyttäjätyytyväisyyskysely.

